



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UnB  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS – IH  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL – SER

RAÍSSA GABRIELA FELIX OLIVEIRA

**O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL: UMA  
ANÁLISE PROFISSIONAL**

BRASÍLIA

2017

RAÍSSA GABRIELA FELIX OLIVEIRA

**O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL: UMA  
ANÁLISE PROFISSIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de Serviço  
Social (SER) da Universidade de Brasília  
(UNB), como requisito à obtenção do grau  
de Bacharela em Serviço Social.

Orientadora: Prof. Me. Marlene de Jesus  
Silva Santos

BRASÍLIA

2017

RAÍSSA GABRIELA FELIX OLIVEIRA

O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL: UMA  
ANÁLISE PROFISSIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de Serviço  
Social (SER) da Universidade de Brasília  
(UnB), como requisito à obtenção do grau  
de Bacharela em Serviço Social.

Orientadora: Prof. Me. Marlene de Jesus  
Silva Santos

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Marlene de Jesus Silva Santos**

Departamento de Serviço Social– SER/UnB

---

**Avaliadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Angela Vieira Neves**  
Departamento de Serviço Social– SER/UnB

---

**Avaliadora: Ana Carolina de Moura Pereira**  
Assistente Social

BRASÍLIA

12 DE DEZEMBRO DE 2017

## **RESUMO**

Este Trabalho de Conclusão de Curso se propõe a uma análise da atuação do assistente social em empresas do Distrito Federal. Observa-se o novo tipo de empresa que se apresenta hoje, em decorrência do processo de reestruturação produtivo, o qual faz a empresa se preocupar com a gestão de seus trabalhadores para melhor produtividade. Essa nova gestão compreende a saúde do trabalhador como um aspecto imprescindível para ser desenvolvido na empresa, contando com a presença de uma equipe multidisciplinar, estando dentre eles o assistente social. Diante disso, cada vez mais o serviço social está inserido nas diversas empresas, compreendendo a importância do reconhecimento de seus objetivos e atribuições dentro da empresa. A partir disso, analisamos os locais em que o assistente social está no organograma empresarial, seu tipo de usuário e vulnerabilidades enfrentadas. É substancial a percepção das vulnerabilidades enfrentadas mesmo com o trabalhador assalariado. A principal compreensão neste trabalho são as expressivas explorações do trabalho diante do relato das entrevistas e as inúmeras possibilidades e expansão da atuação profissional dentro da empresa.

**Palavras-chaves:** Serviço Social. Empresa. Gestão do Trabalho. Saúde do Trabalhador.

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	5
CAPÍTULO 1 – CAPITALISMO, A ORIGEM DA PROFISSÃO E SUA INSERÇÃO NAS EMPRESAS.....	10
1.1 Capitalismo e condições de trabalho .....	10
1.2 Evolução do capitalismo brasileiro e gênese do serviço social de empresa.....	12
1.3 Serviço social rupturas e o campo de trabalho na empresa .....	20
1.4 A “nova empresa capitalista” a partir da reestruturação do capital .....	24
1.5 Características da atividade profissional nas empresas .....	38
1.6 A Saúde do Trabalhador .....	42
As Doenças Sociais e do Trabalho.....	45
CAPÍTULO 2 – A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL .....	50
2.1 Características das Instituições no Trabalho do Serviço Social de Empresa .....	50
2.2 Áreas de Atuação e Características das Demandas .....	57
2.4 Perfil dos Usuários e Formas de Vulnerabilidade .....	59
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	63
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	66
ANEXOS .....	70
ANEXO I – ENTREVISTA .....	70
ANEXO II – TERMO DE CONCENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....	73

## INTRODUÇÃO

A motivação para o tema dessa pesquisa originou a partir da experiência de estágio vivenciado pela estudante, a qual teve a oportunidade de conhecer a atividade profissional de assistentes sociais em uma das empresas públicas do Distrito Federal.

Ao adentrar essa área, surgiram muitos questionamentos sobre este específico fazer profissional, tendo em vista que, durante a graduação, não se havia lido ou estudado de forma particular a atuação do assistente social nas empresas. No estágio, fora o primeiro contato com a área, que aos poucos passou a ser tão comum quanto às demais áreas de atuação, como Saúde, Previdência, Assistência Social, etc. Mas, ao compartilhar a experiência de estágio com os demais colegas de graduação, percebia-se que haviam mais semelhanças entre os outros estudantes do que com a autora, que tinha sua experiência em empresa, de forma mais específica, na *saúde do trabalhador*. Surgia o desejo de compartilhar com outros estudantes que teriam essa mesma experiência, mas faltavam possibilidades.

Ainda no período de estágio, houve o convite e consequente participação, junto com a supervisora de estágio, no *“I Fórum de Trabalho do Serviço Social em Empresas e Gestão do Trabalho no DF”*. Esse fórum foi organizado por um grupo de assistentes sociais que atuam em empresas no DF e foi resultado da mobilização dessas profissionais que se uniram e empenharam-se em discutir e compartilhar a atuação do serviço social nas empresas, propondo maior debate entre os próprios assistentes sociais da área, a fim de, trazer maior visibilidade para a categoria profissional e consolidar um espaço de auxílio e apoio entre esses profissionais em comum. O grupo também almejava a construção de parâmetros da atuação do serviço social na área da empresa.

Alguns desses profissionais sentiam-se isolados em suas atividades, isolados de toda a categoria profissional e temática de atuação. A partir disso, houve a necessidade e entusiasmo para criação deste grupo entre eles, para que pudesse ser um canal, um elo de trocas de experiências e estudo. Nestes

encontros, culminou-se a criação deste fórum, ocorrido em outubro de 2014, na Eletronorte. Foi um fórum bastante enriquecedor, espaço onde diversos assistentes sociais puderam dialogar e expor a suas experiências profissionais. Muitos salientaram suas dificuldades no diálogo com demais profissionais nesta mesma área, sentindo-se sozinhos neste fazer profissional. Expuseram a problemática na falta de regulamentação legal do assistente social no âmbito das empresas e a falta de parâmetros para a atuação profissional. Consideraram falha a mobilização e inserção do profissional na categoria e em espaços de debate.

A partir deste fórum, no qual a estudante pôde ouvir e compartilhar muitas indagações que nasceram na experiência de estágio, surgiu a preocupação e entusiasmo em conhecer mais a fundo este âmbito profissional e quiçá auxiliar no início da criação destes parâmetros profissionais almejados pelas assistentes sociais, buscando amadurecer a categoria e auxiliar os futuros profissionais que ocasionalmente entrarão em contato com este trabalho, e muitos com pouquíssimo conhecimento sobre o mesmo, visto que, no final da graduação, ao conversar com alguns colegas, alguns ainda não tiveram contato com essa atuação.

A estudante passou a acompanhar os encontros dos profissionais nas reuniões do grupo, mas cerca de um ano depois, a presença dos profissionais nas reuniões diminuíram significativamente, ocasionando uma desmobilização do grupo e consequente interrupção das atividades. Havia a ideia de realizar um segundo fórum, mas com a falta de retorno dos assistentes sociais, todos os planos e projetos permaneceram no papel.

Através dessa contextualização, havia uma curiosidade em buscar entender melhor este fazer profissional, principalmente porque a temática ainda não têm seu devido valor dentro da universidade, sendo pouco exposto e explorado, consequentemente, influenciando no escasso debate entre os profissionais que já atuam na área, pois não há espaço para debate oriundo da academia ou do próprio CRESS. Sendo realmente necessário o engajamento dos profissionais

que já atuam na área e o interesse dos estudantes neste ramo, pois pouco se fala na academia.

De modo geral, o serviço social em empresa consiste numa ampla área de atuação, tendo em vista que as inúmeras instituições desempenham diversas atividades diferentes, como poderemos detalhar no decorrer deste trabalho.

A atuação do assistente social varia de acordo com a natureza e objetivos da instituição, bem como, os diferentes tipos de perfil dos trabalhadores, distinguindo-se por renda, localização, sexo, tipo de trabalho, etc. Cada profissional busca traçar sua atuação através das demandas que a instituição apresenta, seja exigido pelos objetivos da instituição, como também através das demandas expostas pelos trabalhadores.

É dessa forma que o universo da inserção profissional nas empresas vem se ampliando. Os direitos humanos e sociais são cada vez mais discutidos e os próprios trabalhadores vão à busca por seus direitos. O assistente social é cada vez mais inserido nas equipes multidisciplinares e reconhecido como trabalhador.

No primeiro momento em que os assistentes sociais das empresas descrevem sua atuação, em sua empresa em particular, cria-se a impressão de que sua atuação é distinta de todos os outros profissionais das demais empresas. Trazendo “assimilaridade” entre estes profissionais. Porém, por mais distinta que a atuação seja, a temática é muito semelhante e todos esses fazeres profissionais então em concordância.

Este contingente torna quase que inviável a definição de parâmetro para atuação, pois não há uma unidade no fazer profissional destes assistentes sociais. Cada profissional delimita sua área, de acordo com o que cada um acredita representar melhor seu trabalho, seja como *Serviço Social de Empresa*, *Serviço Social na Gestão do Trabalho*, *Serviço Social na Saúde do Trabalhador*, *Serviço Social e Responsabilidade Social*, etc. Essa diversidade de definições e especificações acarreta na própria desmobilização da categoria para se organizar e articular debates que auxiliem sua atuação, pois muitos



não veem convergências em seus afazeres. E, neste trabalho, buscaremos enaltecer esse debate, evidenciando que não importa as particularidades do trabalho de cada empresa, mas sim a essência e a temática do trabalho que deve ser suficiente para unir toda a categoria e discutir esse fazer profissional.

## **Metodologia**

No presente estudo foram realizadas quatro entrevistas qualitativas. As entrevistas foram gravadas e transcritas, de acordo com o *Termo de Consentimento Livre e Esclarecido* (Anexo II). Por isso, ao que diz respeito aos procedimentos éticos, foi conservado o sigilo à identidade das profissionais, todas foram propriamente explanadas acerca do propósito deste estudo, bem como qual o seu tema e como se daria a sua realização.

Através da perspectiva desses profissionais, pudemos perceber as principais características do trabalho do assistente social nas empresas do Distrito Federal e a concepção dos profissionais sobre seus trabalhos.

As perguntas realizadas (Anexo I) possibilitaram abarcar inúmeras reflexões sobre o tema e que podem e devem ser melhores explorados e discernidos em futuros trabalhos, tendo em vista que neste trabalho iremos apenas elencar e descrever, de forma geral, com as reflexões que nos cabem.

O depoimento das assistentes sociais será descrito como:

- *Assistente social (A)*
- *Assistente social (B)*
- *Assistente social (C)*
- *Assistente social (D)*

Inicialmente havia como proposta um arcabouço maior no número de profissionais entrevistadas, com cerca de 7-8 profissionais, mas como foi abordado acima, as atividades do grupo encerraram e o interesse das profissionais para participação nas entrevistas foi muito escasso. Houve o contato com outras empresas, fora deste grupo de profissionais, para abranger

melhor as entrevistas, porém, ao ligar nas instituições os funcionários não sabem em qual área/setor o assistente social se encontra, fazendo a ligação ser transferida para diversos ramais, até que seja afirmado que não há um assistente social no local. É possível perceber que muitos empregados nem sequer sabem da atuação do serviço social nas instituições, sendo que muitos desses empregados poderiam ser beneficiários dos serviços dos assistentes sociais.

Diante do que foi exposto, na construção deste estudo, o capítulo 1 faz a apresentação da sociedade capitalista e a consequente exploração do trabalho, apresentando o Serviço Social como uma das profissões utilizadas nesse processo para intervir nos conflitos do trabalho, exibindo a empresa como um dos primeiros e prioritários campos de atuação. Apresenta a Constituição de 88 que cria novos espaços de trabalho para o Serviço Social, junto com o Movimento de Reconceituação da profissão.

Com a descrição da sociedade capitalista, analisamos as fases do capitalismo e seus modos de produção, indo do taylorismo ao toyotismo, evidenciando as metamorfoses que as indústrias e as empresas sofreram, e do mesmo modo, o trabalho e a vida dos trabalhadores dessas indústrias. A primeira empresa do processo de industrialização da década de 30, com os operários no chão da fábrica, transformou-se nessa empresa de hoje, preocupada com a gestão do trabalho, por isso passamos por todo esse processo de reestruturação. Toda essa discussão da gestão do trabalho vai nos levar a articular sobre a saúde do trabalhador e as doenças do trabalho explicitadas no final do capítulo 1.

Por fim, no capítulo 2, se discute o percurso metodológico da pesquisa e a análise das entrevistas. Os relatos obtidos possibilitaram uma aproximação com a realidade vivenciada cotidianamente pelas profissionais, além de constatar os limites e possibilidades da atuação do assistente social nas empresas.

## **CAPÍTULO 1 – CAPITALISMO, A ORIGEM DA PROFISSÃO E SUA INSERÇÃO NAS EMPRESAS**

### **1.1 Capitalismo e condições de trabalho**

O processo histórico e econômico da industrialização e posterior consolidação do capitalismo foram fatores determinantes para o surgimento do Serviço Social como profissão. A expansão do capitalismo, que tem como principal objetivo o lucro, desencadeou uma série de inovações na forma de produção e reprodução social, trazendo consigo o conflito entre capital e trabalho, decorrente do crescimento do proletariado e consequentemente o acirramento dos conflitos de classe. (IAMAMOTO; CARVALHO, 2009).

Em cada momento histórico apresentam-se relações distintas, definidas pelas articulações das relações materiais de produção. No capitalismo, não existe apenas o valor de uso e valor de troca das mercadorias, há, acima de tudo, a força de trabalho humana explorada de forma significativa para maior acúmulo de capital.

Dessa forma, ocorre uma explícita desvantagem entre a classe dominante/burguesa, que são os detentores dos meios de produção e capital, contra a classe dominada/proletariado, que são aqueles que vendem sua força de trabalho de modo inferior ao valor da mercadoria. É exatamente essa centralização do capital na exploração do trabalho que faz com que o capitalismo se desenvolva cada vez mais e, assim também, aumente sua desigualdade social, tendo como realidade social a alienação, contradição e antagonismos.

Karl Marx define em sua obra, “O Capital”, o significado de trabalho, sendo esse um processo humano sobre a natureza que resulta na transformação dos recursos naturais em formas úteis para uso da vida humana. Ou seja, é uma ação dotada de significado para satisfazer as necessidades humanas, desligado de qualquer forma social ou de produção.

Quando este processo muda e passa para a via de produção, sobretudo no modo de produção capitalista, o trabalho não resulta em valor de uso, mas sim em valor de troca<sup>1</sup>. A força humana passa a ser mercadoria, o trabalho humano não é mais realizado para seu uso, mas para troca e acúmulo de mais-valia. Essa mais-valia consiste no trabalho excedente, ou seja, produzir mais produto do que você recebe em troca dessa produção, em salário, sendo assim, um trabalho não pago.

A proposta aqui não é aprofundarmos na categoria trabalho, mas compreender que a evolução do sistema capitalista e sua transformação societária, ocasionaram no ordenamento do processo de trabalho, sua estrutura e organização, trazendo profundas contradições na vida social, impactando principalmente a classe trabalhadora. Falaremos nos próximos tópicos mais especificamente sobre essa reestruturação do capital.

O objetivo da sociedade do capital é lucrar, não importam as consequências. Sendo assim, as grandes empresas investem cada vez mais em sua forma de produção para impulsionar seus índices de produtividade e, assim, o trabalhador sofrerá os reflexos dessa demasiada produção.

Em suma, o que se almeja destacar é que o capitalismo tem consequências, sendo imprescindível a compreensão teórica e reflexiva do profissional de serviço social em sua atuação perante a sociedade, pois “sendo as múltiplas expressões da questão social o objeto sobre o qual incide o trabalho profissional, é importante reconhecer que um dos aspectos centrais da questão social, hoje, é a ampliação do desemprego e a ampliação da precarização das relações de trabalho.” (NETTO, 2009, p. 115).

---

<sup>1</sup> Segundo Marx (1977), em *Contribuição à crítica da economia política*, valor de uso diz respeito à mercadoria que seja produto do trabalho humano para satisfazer alguma necessidade básica do homem. Já o valor de troca, diz respeito à mercadoria produzida para constituir o mercado consumista, então, não é um produto feito para um fim da necessidade humana, mas, para ser introduzida ao mercado e ser comercializada e trocada por dinheiro, tendo em sua finalidade a troca.

Assim, as discussões deste trabalho implicam no reconhecimento de que ele se insere na sociedade do capital e suas sequelas para a vida humana. A ação do assistente social na empresa é um reflexo e uma expressão das condições sociais criadas no capitalismo. Assim, cabe acompanhar o movimento histórico da consolidação da profissão e as influências das mudanças sociais no seu modo de operar as manifestações da questão social, principalmente no ambiente da empresa que é o foco deste trabalho.

## **1.2 Evolução do capitalismo brasileiro e gênese do serviço social de empresa**

Sabe-se que o sistema capitalista não foi sempre hegemônico e significou uma importante ruptura com a sociedade feudal, com isto, demonstra-se que esta social não apresenta um modo de vida natural e evoluído e sim significa uma importante ruptura com os moldes de vida comunitários da sociedade anterior.

Com muito embate social e político, a sociedade capitalista tornou-se o modo de produção dominante mundialmente. Por ser um sistema imposto à sociedade e tendo na sua base de sustentação a exploração do trabalho humano, passou por diversas fases e também diversas crises que implicam fortes impactos na sociedade.

Isto ocorre como um fato intrínseco ao outro, pois à medida que o capitalismo se desenvolve, concomitantemente, há uma sucessão de crises, como podemos constatar na afirmação de Netto e Braz (2011, p. 167), de que “a crise é constitutiva do capitalismo: não existiu, não existe e não existirá capitalismo sem crise”. Dá mesma forma estes autores nos afirmam que:

A crise pode ser detonada por incidente econômico ou político qualquer (a falência de uma grande empresa, um escândalo financeiro, a falta repentina de uma matéria prima essencial, a queda de um governo). Bruscamente, as operações comerciais se reduzem de forma dramática, as mercadorias não se vendem, a produção é enormemente diminuída ou até paralisada, preços e salários caem, empresas entram em quebra, e o desemprego se generaliza e as camadas

trabalhadoras padecem a pauperização absoluta. (2011, p. 169).

Qualquer mudança ocorrida no capitalismo acarreta também uma mudança generalizada na vida social, principalmente sobre os trabalhadores. Todo este arcabouço consiste porque o detentor do capital, o capitalista, aplica seu dinheiro para aumentar em massa sua produtividade a fim de lucrar, ou seja, retornar mais dinheiro do que aquele investido por ele anteriormente. Porém, quando não há este retorno, isto é, não houve acumulação do capital, rompe-se esse ciclo e ocorre a crise, com suas inúmeras manifestações, como enaltecido pelos autores acima.

Os contextos de crise e a exploração impulsionam a classe trabalhadora a se organizar e reivindicar seus direitos. A evolução da proteção social na sociedade capitalista implica no reconhecimento de que esta sociedade que se fundamenta na exploração do trabalho humano é também geradora de rupturas sociais.

A relação entre o trabalho humano e sua exploração fictícia, origina o conflito capital x trabalho produtora de inúmeras transformações na sociedade capitalista. Para este trabalho interessa particularmente o momento de meados de 1920 – 1930 no Brasil, pois apresenta o momento no Brasil em que o Estado começa a observar esses conflitos reconhecendo que não é mais possível ignorá-los, pois surgem as lutas de classe, os movimentos sociais, todos estes vistos como ameaças para a sociedade burguesa (IAMAMOTO; CARVALHO, 2009)<sup>2</sup>. Sendo assim, há o reconhecimento da organização da classe operária que adentra a esfera política, trazendo a necessidade de controle social por parte da classe dominante.

Esse controle social foi realizado pelos grupos dominantes do Estado e da Igreja. O Estado com caráter político de manter a paz social e econômica na

---

<sup>2</sup> Este trabalho não vai se debruçar sobre as condições de desenvolvimento capitalista na Europa, pois foge do seu escopo de discussão, mas é preciso destacar que os processos de luta e mudanças apresentados aqui a partir da sociedade brasileira são claro reflexo e estão em consonância que estas manifestações também em nível globalizado, embora observe-se que no Brasil a evolução do capitalismo é tardia e bastante particular à realidade nacional.

sociedade, e a Igreja com caráter religioso, ressaltando o dever do rico em ajudar o pobre, através da caridade.

Como afirma Iamamoto e Carvalho (2009):

Quanto ao empresariado, será importante assinalar que sua preocupação com o social, seu novo espírito social [...] Representa uma adaptação à nova fase de aprofundamento do capitalismo sob uma conjuntura política diferenciada e sua adesão às novas formas de dominação e controle do movimento operário, cuja especificidade será dada pelo populismo e desenvolvimentismo, onde a procura do consenso se sobrepõe à simples coerção. O patronato, a burguesia industrial que solidifica sua organização enquanto classe no período em foco, estará firmemente ancorada nos princípios do liberalismo do mercado de trabalho e privatismo da relação de compra e venda da força de trabalho, como pressuposto essencial de sua taxa de lucro e acumulação. (p. 135).

A luta e resistência da classe trabalhadora contra exploração têm como objetivo leis sociais e trabalhistas que promovam a cidadania e emancipação de sua categoria na sociedade, mas a classe dominante utiliza de inúmeras formas para sabotar a regulamentação do mercado de trabalho e ao mesmo tempo manipular os trabalhadores.

Enquanto isso, as esferas da Igreja articulavam-se para fornecer bens aos pobres. As atividades assistencialistas vinham em consonância com a Doutrina Social da Igreja, com cunho missionário, buscando de valores e solidariedade e justiça social aos mais humildes, mas partindo apenas por apreensão moral cristã, segundo a tradição dos Evangelhos. Neste período ainda não era exercida a profissão de Serviço Social de forma legitimada dentro da divisão social do trabalho, mas ao longo da década de 30, viu-se a “necessidade de criar instituições que se encarregassem de formar pessoas especificamente para realizar as tarefas de assistência social e colocar em pauta a institucionalização do Serviço Social” (ESTEVÃO, 1984, p. 14).

O período iniciado nos anos 20-30 significa a modernização e o desenvolvimento da sociedade capitalista brasileira. Apoiado e subsidiado pelo setor conservador da igreja o investimento estatal é claramente voltado às necessidades do capital, inclusive uma intensa exploração e incorporação da

classe trabalhadora. Neste período histórico observa-se uma ação propulsora estatal das ações das empresas, serviços públicos diretos bastante tímidos e uma importante transferência de recurso público para o financiamento privado de bens e serviços.

Não podemos negar que em um mundo predominantemente capitalista e globalizado, as empresas possuem um papel de extrema importância e influência, afinal, se não fosse por sua estrutura relacionada a uma racionalidade econômica, a lógica capitalista de acumulação não seria efetivada da forma que podemos observar hoje. A empresa apresenta uma estreita relação de dependência com a sociedade, pois cada uma fornece serviços, bens e produtos que subsidiam a população, com suas diferenças e peculiaridades, em primeira instância para garantir meios de subsistência, e em segunda instância e principal foco, proporcionar o consumo.

Sendo assim, as empresas são diversas e cada uma evidencia uma complexidade diferente, seja por sua natureza, seja por sua heterogeneidade cultural e de pessoas, mas, de fato, são organizações produtivas que buscam atender as demandas apresentadas no mercado econômico. (LIMA; COSAC, 2005).

Essas demandas esperadas pelo mercado, conseqüentemente geram a acumulação e exploração, sendo estes locais propícios para evidenciarmos de forma explícita as demasiadas formas de exploração, sendo imprescindível que tenha a atuação do assistente social para mediação destes conflitos.

Segundo Iamamoto e Carvalho (2009), já havia indícios de primeiras experiências do Serviço Social na empresa, no Brasil, na década de 1940, com atividades relacionadas à legislação, atividades de cooperativismo e lazeres educativos, como podemos observar:

O relato da primeira experiência em Serviço Social de empresa não diferirá muito das outras poucas experiências desse tipo no período, em grandes empresas que, em geral, possuíam já infra-estrutura de serviços próprios. A etapa inicial constitui na intervenção nos serviços exteriores à unidade de produção e junto às atividades ligadas à legislação do trabalho,



atuando principalmente junto às mulheres e crianças: direção da creche, articulação dos serviços anexos, ação educacional (educação popular – formação moral, higiene etc.), visitas domiciliares, articulação e “encaminhamentos para os serviços da comunidade e contatos com os movimentos de aperfeiçoamentos moral e profissional”. Quanto à legislação trabalhista, o Assistente Social passa a se associar à concessão de seus benefícios, como licença maternidade, acidentes de trabalho, aposentadoria, seguro de vida etc. A segunda etapa, articulados os serviços anexos e “conquistada da simpatia” de uma parcela dos operários, consistirá na atuação voltada para o controle do “fator humano da produção”: seleção profissional, prevenção de acidentes, “vigilância sobre saúde dos operários”, vigilância sanitária e assistência às gestantes e nutrízes etc. [...] os Assistentes Sociais atuarão, em geral, na racionalização dos serviços assistenciais ou na sua implantação, assim como em atividades de cooperativismo, ajuda mútua e organização de *lazer*es educativos. Paralelamente, interferirão crescentemente nos encaminhamentos necessários à obtenção dos benefícios da legislação social juntos aos órgãos da Previdência. Os estágios praticados em estabelecimentos industriais serão, inclusive, no mais das vezes classificados pelas escolas como Serviço Social da Família, ou como Serviço Social da Família e Serviço Social na Indústria. (p. 193 e 196)

A aparição do serviço social meio aos trabalhadores em indústrias, empresas etc., é decorrente ao cenário político em questão, tendo em vista as mobilizações e movimento dos trabalhadores pela luta por melhores condições de trabalho. Sendo assim, o serviço social vem com a intenção de reduzir os conflitos que surgiram pela exploração do trabalho na revolução industrial.

Em 1930, houve a criação do Ministério do Trabalho, evidenciando um claro sentido em que o governo iria interferir nas relações entre o capital e o trabalho. As atividades do serviço social ligada aos trabalhadores está relacionada aos “Círculos Operários” (RICO, 1985), na qual desenvolveu-se a atenção pela classe trabalhadora com a criação da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), sendo essa um importante marco na normatização legislativa brasileira ao que diz respeito o direito do trabalhador e o direito processual do trabalho, a CLT foi criada através do decreto lei nº 5.452 de 1º de maio de 1943, unificando toda legislação trabalhista então existente no Brasil.

Todo esse processo decorre pela tendência de definição do modelo de proteção social<sup>3</sup>. Com essa resposta do estado aos conflitos sociais, surgiram entidades como o Serviço Social do Comércio (Sesc) e o Serviço Social da Indústria (Sesi), evidenciando serviço aos trabalhadores assalariados em ascensão nas indústrias, e a partir do contato nesta nova área de trabalho do serviço social, foram-se evidenciando novas emergências:

Iniciava-se um crescimento industrial expresso através do surgimento de empresas concentradas nos chamados “pólos de desenvolvimento”, especificamente nas regiões Sudeste e Sul. Delineava-se um outro contexto onde surgiram problemáticas específicas. Eram necessários profissionais que se especializassem na área cujos problemas conhecessem mais diretamente. Era preciso o Serviço Social se voltar para o trabalhador, não mais encarado genericamente, mas no contexto empresarial (RICO, 1985, p. 42).

Segundo Elisabeth (1985), “o Serviço Social de Empresa é considerado uma especificação do Serviço Social do Trabalho; poderíamos até falar numa subdivisão. Entretanto, atualmente, o Serviço Social de Empresa tem apresentado características tão peculiares que poderia ser considerado como campo autônomo”. De fato, são categorias muito atreladas uma a outra, principalmente no contexto da sua criação e história, mas ao passo da reestruturação produtiva, essas categorias foram caminhando cada vez mais de forma independente.

Então, é neste contexto que aparece o serviço social, atuando frente às expressões da questão social, oriundas da exploração do trabalho, assim como toda expressão e ideologia da sociedade capitalista. Veremos adiante que há várias frentes de atuação, várias expressões da questão social nas empresas, mas podemos destacar que é justamente com este trabalhador explorado, com sua sobrecarga de trabalho não pago, que faz refletir no trabalhador vários impactos negativos em sua vida, sobretudo em sua saúde, sendo a *saúde do trabalhador* um dos principais tópicos da atividade profissional na empresa.

---

<sup>3</sup> A proteção social diz respeito ao sistema e organização de um país para proteger seus indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco social, normalmente correlacionado a problemas financeiros.

Compreendemos o serviço social como a profissão que articula e organiza a sociedade, a partir das suas relações de contradição entre capital e trabalho. Para realização desta intervenção, o profissional necessita estar inserido em alguma instituição, seja ela pública ou privada.

O Serviço Social no Brasil afirma-se como profissão, estreitamente integrado ao setor público em especial, diante da progressiva ampliação do controle e do âmbito da ação do Estado junto à sociedade civil. Vincula-se, também, a organizações patronais privadas, de caráter empresarial, dedicadas às atividades produtivas propriamente ditas e à prestação de serviços sociais a população. A profissão se consolida, então, como parte integrante do aparato estatal e de empresas privadas, e o profissional, como um assalariado das mesmas. Dessa forma, não se pode pensar a profissão no processo de reprodução das relações sociais independente das organizações institucionais a que se vincula, como se a atividade profissionais se encerrasse em si mesma e seus efeitos sociais derivassem, exclusivamente, da atuação do profissional. (CARVALHO, IAMAMOTO, 2009, p.79)

Podemos ressaltar que o local de atuação e intervenção do serviço social é uma característica imprescindível para compreender e analisar os aspectos de determinada atuação do assistente social, tendo em vista que, cada instituição abarca um tipo de trabalho, apresenta determinado perfil de usuários, constituem diferentes demandas e, principalmente, visa diferentes objetivos institucionais. Sendo assim, o assistente social não é um trabalhador autônomo que tem liberdade para exercer sua atuação da forma que quiser, com o planejamento e os materiais que quiser, de forma desimpedida. Pelo contrário, o assistente social constitui em sua profissão autonomia relativa e na maioria das vezes subordinada, porém, honrando suas particularidades, afinal, é um profissional liberal, sobretudo ao que diz respeito seu Código de Ética Profissional e suas Diretrizes Curriculares.

No entanto, é ao longo das posteriores três décadas que será possível observar de forma mais expressiva a inserção dos assistentes sociais nas empresas. Isso ocorre por conta das transformações societárias oriundas das novas fases de acumulação capitalista, na qual as empresas também

desenvolvem essas metamorfoses se adequando ao mercado globalizado e tecnológico (AMARAL; CESAR, 2009, p. 412).

Diante dessa realidade controladora, “abriam-se amplos espaços para a produção de um percurso alienado, alienante e alienador de prática profissional” (CHAUI, 1980, p.66). O Serviço Social ao surgir nos desdobramentos do capitalismo, também compartilhou de suas contradições e antagonismos. Mas, com as fases do desenvolvimento do capitalismo, aos poucos a profissão também teve a oportunidade de se desenvolver e reinventar junto com a classe trabalhadora, como afirma Martinelli (2008):

Sem identidade de classe não há consciência de classe [...] rompendo com a alienação e com as falsas aparências que recobrem a sociedade burguesa, os trabalhadores começam a se colocar em condições de discernir a importância de seu papel no circuito do capital. (p. 73).

Neste sentido, fica cada vez mais explícita a questão social na sociedade e o reconhecimento deste como objeto de atuação profissional, definida por Yamamoto (1998) como:

[...]conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade. (p. 27).

O exercício da profissão está inserido nas relações e reproduções sociais, conforme o profissional entende seu papel na construção social e coletiva da sociedade, também está contido e monopolizado por uma parte dela que gera desigualdades. E é por meio dessas desigualdades que o assistente social irá se desdobrar através das necessidades do cotidiano, como descreve Yamamoto e Carvalho (2009):

Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões cotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública etc. [...] É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movidos por interesses sociais distintos,

aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade (p. 28).

Fazia-se necessário compreender os problemas sociais, compreender a Questão Social e não apenas exercer caridade. Não bastava mais controlar a classe trabalhadora, controlar seus conflitos, mas sim assimilar a realidade social, compreender seu processo histórico de forma ampla. Com isso, buscavam-se teorias, reforços nas ciências e na academia como na Sociologia, Economia e Pesquisa Social (MARTINELLI, 2008).

Assim, o Serviço Social faz progressos na ruptura com o conservadorismo católico através de influências positivistas do Serviço Social norte-americano e surgem diversas escolas de Serviço Social espalhadas pelas capitais dos Estados.

### **1.3 Serviço social rupturas e o campo de trabalho na empresa**

Estevão (1984) afirma que já nos anos 60 os profissionais estavam atrelados a luta de classe e se aprofundou a intensa crítica social, afirmando que “os assistentes sociais deixaram de falar em pobre, carente, patologia social, desenvolvimento de comunidade e passaram a falar em mudanças de estrutura, trabalhadores, compromisso com a população e revolução” (p. 37).

O rompimento com o assistencialismo veio no seio de grandes debates sociais e a colaboração de diversas áreas que aos poucos progrediram no discernimento da garantia dos direitos. Com a expansão da consciência crítica e social dos profissionais e rompendo-se as formas de alienação do perfil capitalista, foi possível perceber a originalidade conservadora em suas práticas. Assim, a consciência crítica possibilitou o entendimento e a criação da identidade profissional, conscientizando os profissionais de sua atuação complexa dentro do mundo capitalista, permeado por contradições.

Todo esse cenário vivido no Brasil ao longo da década de 60 foi chamado de Movimento de Reconceituação, espaço em que se pôs a

identidade profissional sobre análise, ocasionando intensa reflexão e crítica, e assim, possibilitou adaptar a ação profissional com as novas demandas societárias.

Segundo Martinelli (2008):

[...]a consciência crítica da qual os agentes eram portadores e que se materializara com a ruptura da alienação, com o amplo assumir da contradição ensejado pelo Movimento de Reconceituação, intensificava-lhes o desejo e direcionava-lhes as ações no sentido de lutar continuamente por novas superações dialéticas, pela expansão da consciência política da categoria profissional, pela ampliação de espaços para a produção do novo.” (p. 146).

Essa expansão da consciência política, de fato, ampliou os saberes e os conhecimentos de várias vertentes sociais e ideológicas. O Movimento de Reconceituação que veio para a constituição de um novo projeto profissional acabou trazendo também uma fragmentação dentro da categoria profissional, divididos entre tradicionais e revolucionários (MARTINELLI, 2008).

Havia três dimensões abarcadas no período do Movimento de Reconceituação, sendo eles: a perspectiva modernizadora, reatualização do conservadorismo e intenção de ruptura. A perspectiva modernizadora tinha como objetivo moldar a profissão sobre as imposições da ditadura militar, permanecendo os princípios conservadores e tradicionais que deu origem a profissão, mas com um novo método de atuação. Tem como ideologia o positivismo e desenvolvimentismo, buscando adaptar o indivíduo à realidade social da época. Foi a vertente mais desenvolvida pelos assistentes sociais da época, pois vinha em consonância com o regime militar, buscando a harmonia social, com atuação pontual e corretiva. (ASSUMPÇÃO; CARRAPEIRO, 2014).

A perspectiva de reatualização do conservadorismo carrega os assistentes sociais mais relutantes diante das mudanças teórica-metodológicas, continua partindo das ideias iniciais conservadoras da profissão, com ênfase na fenomenologia com método psicossocial. Já a intenção de ruptura é quando o Serviço Social têm suas primeiras teorias

fundadas nos pensamentos de Marx, com a proposta de romper o pensamento tradicional da profissão, inserindo a consciência de sociedade de classe (NETTO, 2010).

Com esse pluralismo ocorreram vários seminários de teorização abarcando inúmeros profissionais da área, sendo eles os seminários de Araxá-MG (1967), Teresópolis-RJ (1970) e Sumaré-RJ (1978), que abrangiam a parte conservadora da profissão com a elaboração de documentos que sistematizavam a prática, em harmonia e cooperação com o desenvolvimento do país. Logo em seguida, em 1979, planejado pelo movimento da intenção de ruptura, ocorreu o III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), congresso que ficou conhecido como o “Congresso da Virada”, e veio com o objetivo de romper o projeto conservador da profissão através de uma metodologia de intervenção profissional crítica (ASSUMPÇÃO; CARRAPEIRO, 2014).

Assim, com essa diversidade teórica, abriu-se espaço para criação de novos projetos políticos profissionais e societários (NETTO, 1999). Como forma de materializar todo o processo histórico da profissão, em 1986 foi formulado o novo Código de Ética Profissional. Expandiram-se novas áreas de intervenção, discussão para redimensionar o ensino profissional acadêmico, alargamento da prática profissional e novas áreas de atuação.

Segundo Assumpção e Carvalho (2014):

Os principais impactos para a profissão se expressam: 1) na amplificação e despolitização da questão social, que apresentou ao trabalho profissional novas e velhas expressões desta questão social – no bojo da retomada do conservadorismo; 2) na retração do Estado no desenvolvimento de políticas sociais, reduzindo-as à políticas focalizadas e seletivas, e assim promovendo a expansão do terceiro setor, abarcando diversas tendências e perspectivas do trabalho social; e 3) na precarização e flexibilização das condições de trabalho, impacto este que foi sentido por toda classe trabalhadora. (p. 114).

Desde a onda de pluralismo teórico da categoria, junto com a expansão econômica do capitalismo, expressa no neoliberalismo, o Serviço Social foi

amadurecendo e se adaptando aos novos cenários e exigências profissionais. O Código de Ética Profissional foi reformulado em 1993, sendo o vigente até hoje (Lei Nº 8662), também em 1993 foi criada a Lei de Regulamentação da Profissão, e em 1996 as Diretrizes Curriculares. Todos estes apontando o compromisso teórico-metodológico da categoria.

Pode-se destacar que as ideologias presentes no projeto profissional do Serviço Social também estão relacionadas a um projeto societário, no entanto, distinto ao projeto hegemônico burguês. O projeto hegemônico capitalista é neoliberal, trazendo ilusão ao serviço da classe trabalhadora. Já o projeto profissional e societário do Serviço Social “propõe a construção de uma nova ordem social, sem denominação e/ou exploração de classe, etnia e gênero.” (NETTO, 1999, p.105).

A incorporação da teoria social marxista foi imprescindível para a construção do projeto político da profissão fundamentado de forma crítica e emancipatória. Outro marco que expressa grande avanço na luta social e no trabalho do assistente social é a promulgação da Constituição de 1988. Com a nova Constituição são assegurados serviços à sociedade no qual o serviço social passa a ter visibilidade de forma significativa para sua execução, pois adentra a área da saúde, previdência social e assistência social, espaços de garantia de direitos legitimado pelo Estado.

Estes dois movimentos com alta intensidade social: A reconceituação e a Constituição de 1988 trazem importantes marcos profissionais ao serviço social.

A profissão rompe com o assistencialismo e petismo da prática profissional, pratica e institui a profissão e a perspectiva da garantia do direito e defesa dos indivíduos como princípio fundamental. Isto vai significar que a prática profissional estará sempre do lado do trabalho ao que se refere à relação capital x trabalho.

São também valores fundamentais a partir da defesa do dito e da prestação pública de serviço social. Isto institui um novo campo de trabalho



para o assistente social. A expansão da ação direta do estado passa a oferecer campos de trabalho em instituições públicas e o vínculo público estatal passa a ser a principal forma de contratação de assistentes sociais

Assim, observa-se que importantes modificações no campo de trabalho e na prática profissional vão implicar um afastamento da profissão da prática no setor privado. Os campos de trabalho em empresa tornam-se menos numerosos e a nítida relação capital x trabalho presente nestes espaços profissionais passa a ser um importante fator perturbador da prática profissional, de novos profissionais formados para a contestação e a defesa do direito, mas subordinados às instituições e lógicas de trabalho com uma relação de exploração renovada e ainda mais cruel apresentada pela nova perspectiva de recursos humanos e formas de reestruturação produtiva.

#### **1.4 A “nova empresa capitalista” a partir da reestruturação do capital**

O novo perfil profissional pós-88 foi sendo construído desde a década de 60, como observamos em tópicos anteriores. Esse processo aconteceu concomitante a reestruturação produtiva da sociedade. E é através dessa reestruturação que podemos entender o funcionamento das empresas hoje e sua forma de controle diante os trabalhadores.

A reestruturação produtiva ocorreu pela crise sistêmica do capital que resultou profundas mudanças na economia e em toda a esfera da vida dos trabalhadores. Para compreender melhor essas transformações, iremos analisar todo o modo de produção, desde a produção taylorista/fordista e suas repercussões no mundo do trabalho.

Compreendendo que vivemos em uma sociedade industrializada desde o século XVIII, é natural que esse processo de industrialização vá se aperfeiçoando. Ao longo do séc. XVIII tinha-se objetivamente uma produção associada ao que cada industrial pensava, o modelo que cada um acreditava

ser melhor em sua produção, não havendo uma organização do trabalho, não havendo um processo metodológico para que determinada produção acontecesse.

Então, até a primeira metade do séc. XIX, o mecanismo produtivo acontecia pela intuição do dono de cada indústria. Isso fazia que o operário trabalhasse até 16 horas seguidas, que o custo da produção fosse muito elevado, e conseqüentemente que acarretasse em perda da mão de obra e matéria prima de produção, ocasionando em algumas horas de trabalho sem muita produtividade, e assim, gerando um custo elevado no campo produtivo industrial. Sem contar, as formas precárias de trabalho, condições desumanas e insalubres nas quais os trabalhadores eram submetidos.

Esse processo de produção claramente necessitava melhorias e aperfeiçoamento. Sendo assim, no final do séc. XIX iniciou um dos primeiros modelos de produção, o modelo taylorista, que tem origem em seu pensador, o engenheiro americano Frederick Taylor. O taylorismo, entendido como um processo de racionalização da produção busca o aperfeiçoamento do processo produtivo para evitar as perdas ocorridas anteriormente.

Uma das propostas do processo de industrialização é que esse processo aconteça com agilidade, com rapidez, afinal de contas, é preciso produzir na medida em que o mercado consumidor esteja sempre atendido por essa produção. O taylorismo então surge para promover uma dinamização no trabalho, para atender as necessidades do mercado. Também, criam-se mecanismos que estimulam o trabalhador, para manter o operário satisfeito, fazendo com que seu dia de trabalho seja menos penoso.

Surge, assim, a gerência do trabalho, segundo Braverman (1987), “a gerência primitiva assumiu formas rígidas e despóticas, visto que a criação de uma “força de trabalho livre” exigia métodos coercitivos para habituar os empregados às suas tarefas e mantê-los trabalhando durante dias e ano”.

Agora, o dono do capital busca gerir seu modo de produção, a fim de, tornar cada vez mais eficiente seu processo industrial.

Dessa forma, com um trabalho dinâmico, buscava-se um trabalhador que executasse seu trabalho com prazer e, ao mesmo tempo, acelerasse o processo de produção. Outra característica do taylorismo é o trabalho individualizado, um trabalho simples e repetitivo, mas executado de forma ágil, rendendo o tempo de trabalho e lucrando mais, com mão de obra mais barata para executar um trabalho simples e, conseqüentemente, ocasionando em um processo que gera muito mais lucro.

Taylor propôs a ideia de uma gerência que criasse, através de métodos de experimentação do trabalho, regras e maneiras padrões de executar o trabalho. Essas regras padrões seriam obtidas pela melhor equação possível entre tempo e movimento. Para Taylor a garantia da eficiência era papel fundamental da gerência. Assim, criava-se métodos padronizados de execução que deveriam otimizar a relação entre tempo e movimento. O que Braverman (1987) afirma é que sempre existiram métodos experimentais aplicados ao trabalho, inclusive, os próprios trabalhadores nas oficinas buscavam, através da experimentação, a melhor maneira de realizar o seu trabalho, o elemento inovador é que o estudo do trabalho, na perspectiva de Taylor, deveria ser feito por aqueles que administram e em favor deles. (RIBEIRO, 2015, p.66)

Assim, podemos entender o surgimento dos primeiros princípios da gerência e gestão do trabalho, através da história da transformação dos processos de trabalho, compreendida em uma ciência e dominada pelos donos da indústrias/empresas, com proveito apenas em aperfeiçoar o trabalho sobre as necessidades do capital e não a qualidade do trabalho em si, ou seja, o que implicará na vida do trabalhador.

No séc. XX evidencia-se um novo modelo de produção, o fordismo, com sua origem em Henry Ford, ele procura aperfeiçoar a técnica de produção inspirada no taylorismo, mas melhorando alguns aspectos, para atender as novas necessidades da indústria do séc. XX.

O fordismo cria uma linha de produção ainda mais veloz, o trabalho chega até o operário através das máquinas e esteiras, fazendo com que ele desempenhe o trabalho de forma ainda mais rápida, gerando maior produtividade. Ao aumentar o processo de produtividade, o custo da produção diminui, dando assim um acesso maior para as pessoas consumirem, ou seja, estimula o consumo na sociedade. Há grande produtividade e consumo em massa, isto é, uma superprodução com inúmeros estoques de produtos.

Esse novo modo de produção não agradou os trabalhadores, segundo Gounet (1999), gerando resistência:

Ford enfrenta um grave problema: podendo escolher, os operários preferem o método antigo, que constrange menos e valoriza mais, mantendo pelo menos sua qualificação. Henry Ford não encontra os trabalhadores necessários à sua produção em massa. Propõe então um salário de 5 dólares por uma jornada de oito horas de trabalho. Antes, e entre os concorrentes, o salário é de 2,5 dólares. Dobrando a remuneração, Ford pensa atrair os operários que lhe faltam. O que ele não diz é que, para receber seus 5 dólares, o trabalhador deve dar provas de boa conduta, ou seja: não ser mulher, não beber, destinar seu dinheiro à família... A empresa cria um serviço social para controlar a situação nas casas dos beneficiários do prêmio Ford e, nos primeiros anos, ele recusará os 5 dólares a 28% do pessoal. [...] Apesar do aumento dos custos salários, ele consegue baixar o preço dos veículos, seu objetivo para alcançar o consumo em massa. (p. 20).

Podemos analisar a intenção da indústria em conquistar sua produtividade não importam os meios, dando golpes, dominando os trabalhadores, mas sempre alcançando seus objetivos. Assim, compreendemos que a indústria se transforma brutalmente para atender as demandas do mercado e se tornar dominante (GOUNET, 1999). Dominante principalmente no que diz respeito aos trabalhadores, tendo em vista que utiliza e necessita da coerção e consentimento para sua execução.

Assimilando melhor esses dois modelos:

A principal diferença entre o fordismo e o taylorismo é que o fordismo tinha um projeto de hegemonia. Ele não queria apenas dominar a força de trabalho, ele queria conquistar sua adesão. Hegemonia não é só dominação, hegemonia é capacidade de direção, quem dirige é quem é capaz de conquistar a adesão dos outros. Dominar é diferente de dirigir, nem toda classe dominante é classe dirigente. A hegemonia, segundo Gramsci (1976), começa no chão da fábrica, pois, antes de tudo, é necessário conquistar a adesão dos trabalhadores. Daí a ideia de pacto social ou compromisso social entre a classe capitalista e a classe trabalhadora. Mas, é preciso que essa hegemonia extrapole os muros da fábrica e se torne uma hegemonia social. Aí entra o Estado como provedor de políticas públicas e sociais, com investimento na saúde, na educação e no lazer. O Estado do bem-estar social, enquanto Estado provedor, configura-se, então, como um emblema do padrão de produção fordista. (RIBEIRO, 2015, p. 71).

No início dos modelos de produção, quando a economia iniciou suas transformações produtivas, a sociedade era acompanhada à vertente ideológica do liberalismo, que acredita na intervenção mínima do estado sobre a sociedade. No entanto, após a transformação produtiva do taylorismo, a qual obteve muitos êxitos, em determinado momento apresentou suas quebras, com a famosa crise de 1929, caracterizando a falência do liberalismo clássico.

Neste momento de crise, o papel do estado mudou diante da sociedade, ele vêm interferir na economia com o keynesianismo<sup>4</sup>, com obras e políticas públicas, com a previdência social, aplicando dinheiro, e, dessa forma, aquecendo novamente a economia. O estado passou a ser denominado como o Estado de Bem Estar Social (Welfare State), característico como um sistema de proteção social analisado como:

[...] a garantia de seguridade social foi mantida pela proposta do New Deal (novo acordo) do governo do presidente Roosevelt, [...] destacando-se do grupo de economistas o inglês John Keynes, que propôs que o Estado promovesse uma infra-estrutura capaz de alavancar o desenvolvimento e,

---

<sup>4</sup> O keynesianismo é uma doutrina ativista, que preconiza a ação do Estado na promoção e sustentação do pleno emprego em economias empresariais. (CARVALHO, 2008)

ao mesmo tempo, intervir no sentido de pleno emprego na implementação de direitos sociais. Dessa forma, objetivava aquecer a demanda e, assim, impulsionar a produção. Por esse compromisso ficava explicitada que os lucros, consequência da alta produtividade seriam acompanhados pelos aumentos salariais, os quais seriam ainda complementados pelos denominados salários indiretos. Foi dado dessa maneira, o impulso para o desenvolvimento e, mais tarde, para a expansão dos denominados Estados de Bem-Estar Social (Welfare State) [...]. (CARTAXO, 2007, p. 18 apud CARTAXO, 2003)

Passada a crise de 29 do modelo taylorista, o fordismo continuou com a produção em massa das mercadorias, prosseguindo a trajetória do capitalismo e suas novas possibilidades, como ressaltamos acima. Porém, assim como houve uma quebra do modelo taylorista, aconteceu da mesma com o fordismo, uma nova crise é instaurada, surge uma mudança nas condições de demanda do mercado, “a taxa de lucro decai, os investimentos também. Com o poder de compra sendo reduzido para garantir as taxas de lucro, os mercados comprimem. O desemprego aumenta.” (GOUNET, 1999, p. 63).

Toda essa limitação dos modelos taylorista/fordista trouxe impactos expressivos na sociedade e sua economia de forma global. Sobretudo, os impactos sobre os trabalhadores, como ressalta Boschetti (2010):

Como todo processo social é prenhe de contradições, as conquistas de classe trabalhadora impuseram uma redução dos lucros no âmbito do capital e várias pequenas crises eclodiram entre a década de 1930 e o final da década de 1960 uma nova e aguda crise estrutural assolou o capitalismo. Para os neoliberais, os “responsáveis” por essa nova crise foram a ampliação dos direitos sociais, das políticas sociais e dos direitos relacionados ao trabalho, conquistados pela classe trabalhadora no período usualmente conhecido como “30 anos gloriosos, ou “anos de ouro do capitalismo”. As medidas para conter a crise de 1969/73, que ganharam hegemonia em quase todo o mundo capitalista, entretanto, foram substancialmente diferentes das medidas implementadas entre as décadas de 1930 e 1970 (Behring e Boschetti, 2009). (p. 69)

Mesmo conquistando direitos e sendo assegurados pelo estado de bem estar social, a crise no modelo econômico também impacta os modelos de seguridade, como evidencia Antunes (1999):

O ciclo de expansão e vigência do *welfare state*, entretanto, deu sinais de crise. Além das várias manifestações de esgotamento da sua fase de “regulação” keynesiana [...] houve a ocorrência de outro elemento decisivo para a crise do fordismo: *o ressurgimento de ações ofensivas do mundo do trabalho e o consequente transbordamento da luta de classes*. (p. 40)

Nessa onda de crises do capital, os trabalhadores chegaram a sua “explosão do operário-massa” (ANTUNES, 199), ou seja, todo esse arcabouço da crise e os impactos sobre os trabalhadores gerou a emergência da criação de uma nova classe operária, uma consciência de classe. Foi a partir do trabalhador que os modelos produtivos alcançaram seu apogeu e é também a partir do trabalhador que vai fomentar rupturas. Toda a coerção e massificação da classe operária outrora gera mobilização, desejo de autonomia, voz e reconhecimento. Os trabalhadores anteriormente alienados passaram a exigir participação no seu processo de trabalho.

No entanto, com anos de subordinação e controle social, as conquistas são pequenas, pois:

Era difícil desmontar uma estrutura organizacional social-democrática consolidada durante décadas e que tinha deixado marcas no interior do próprio proletariado. A luta dos trabalhadores, se teve o mérito de ocorrer no espaço produtivo fabril, denunciando a organização taylorista e fordista do trabalho bem como dimensões da divisão social hierarquizada que subordina o trabalho ao capital, não conseguiu se converter num projeto societal hegemônico contrário ao capital [...] A conflitualidade proletária emergente não conseguiu consolidar formas de organização alternativas, capazes de se contrapor aos sindicatos e aos partidos tradicionais. As práticas auto-organizativas acabaram por se limitar ao plano microscópico da empresa ou dos locais de trabalho, e não conseguiram criar mecanismos capazes de lhes dar longevidade. (ANTUNES, 1999, p. 44)

Mesmo sem reverter o projeto hegemônico do capital, a consciência de classe conquistada por muitos trabalhadores foi fundamental para novas lutas e conquistas que viriam a ocorrer. E é exatamente nesse contexto, na década de 60 e 70, que o serviço social compreendeu e também ampliou seu reconhecimento e papel na luta dos trabalhadores. O que possibilitou gerar a ressignificação profissional com o Movimento de Reconceituação e posterior consolidação do novo Código de Ética Profissional e Lei de Regulamentação da Profissão (1993), como vimos no tópico anterior.

Ainda sobre a crise dos modelos de produção, era necessário reorganizar o capital pós-crise fordismo que gerou impactos expressivos sobre a economia. O início da reestruturação do capital visava mais uma vez retomar o ciclo reprodutivo. Dessa forma, o modo de produção capitalista foi sendo caracterizado pelo modelo toyotista ou modelo japonês, que é característico pela:

Flexibilidade do aparato produtivo e sua adaptação às flutuações da produção acarretam a flexibilização da organização do trabalho. O parcelamento das tarefas do fordismo já não é suficiente. As operações essenciais do operário passam a ser, por um lado, deixar as máquinas funcionarem e, por outro, preparar os elementos necessários a esse funcionamento de maneira a reduzir ao máximo o tempo de não-produção. (GOUNET, 1999, p.27)

O que se pode destacar dessa nova vertente produtiva é o impacto da revolução tecnológica e sua incrível propagação, globalização. A tecnologia trouxe espaço para as máquinas, facilmente o trabalhador foi sendo substituído e todo o seu processo de trabalho modificado. Não há mais aquele trabalho individual e mecânico dos modelos taylorista/fordista, há a exigência de um trabalho flexível e qualificado. Há uma nova divisão do trabalho com a modernização, como afirma Barbara (1999):

Todos esses fatores tiveram um grande impacto sobre o mundo do trabalho, pois o aumento de produtividade tão desejado pelas empresas aliado à diminuição do tempo de trabalho por unidade produzida, trouxe como consequência a diminuição de muitos postos de trabalho e, muitos



trabalhadores, aliados do mercado de trabalho formal, são levados a aceitar empregos de baixa qualidade, ou a buscar sua subsistência como autônomos ou assalariados sem carteira.

Desenvolve-se um desemprego estrutural. Quando tem muita gente desempregada, o empregador sempre terá o argumento de “manipular” seu trabalhador, quando este reivindicar por melhores condições de trabalho, argumentando que caso ele não aceite seu trabalho dessa forma, há outras pessoas (desempregadas) que aceitarão. Esse desemprego estrutural é observado no mundo todo, sobretudo nos países subdesenvolvidos, caracterizados como o exército industrial de reserva<sup>5</sup>.

A principal diferença entre esses modelos de produção, é que os anteriores baseavam-se em rigidez e o novo modelo de produção constitui um aspecto flexível. Cabral e Abramides (2003) nos descrevem essas mudanças de forma minuciosa:

A acumulação flexível, com o toyotismo, torna-se para o capital tanto uma forma de maior exploração quanto de maior controle sobre a força de trabalho. **A reestruturação produtiva está baseada em aumento de produtividade, eficiência, qualidade, novas formas de tecnologia e de gestão, efetivando-se por intermédio das inovações tecnológicas. Desse processo de trabalho advém basicamente a precarização e a desestruturação das relações clássicas de produção, de gerenciamento e de envolvimento da força de trabalho.** Viabilizam-se os Círculos de Controle de Qualidade (CCQs) – e o Comprometimento com a Qualidade Total (TQC), exigindo a participação dentro da ordem e do universo da empresa (Antunes, 1995:16). As decorrências desse processo favoreceram o processo de flexibilização do trabalho que conduziu à desregulamentação de direitos sociais e trabalhistas: reduziu o quantitativo do operariado fabril; incrementou a terceirização e a subproletarização; estimulou o trabalho precário e parcial e ampliou o desemprego estrutural,

---

<sup>5</sup> (...) se uma população trabalhadora excedente é produto necessário da acumulação ou do desenvolvimento da riqueza no sistema capitalista, ela se torna por sua vez a alavanca da acumulação capitalista, e mesmo condição de existência do modo de produção capitalista. Ela constitui um exército industrial de reserva disponível, que pertence ao capital de maneira tão absoluta como se fosse criado e mantido por ele. Ela proporciona o material humano a serviço das necessidades variáveis de expansão do capital e sempre pronto para ser explorado, independentemente dos limites do verdadeiro incremento da população. (MARX, 1979, (pp. 712-827)

entre outros danos trabalhistas. Pode-se apontar, ainda, o surgimento do operário polivalente, o aumento da produtividade, a redução do operariado fabril, o atrelamento da mercadoria à demanda determinada, ou seja, a manutenção do estoque mínimo, conforme a lógica do just in time, que objetiva "o melhor aproveitamento possível do tempo de produção (incluindo-se também o transporte, o controle de qualidade e o estoque)" (Antunes, 1995:26), e o sistema kanban, que utiliza placas ou senhas para a reposição de preços e de mercadorias, mantém os estoques no mínimo, para repô-los de acordo com a demanda, constituindo ambos a substância do modelo japonês. (Destaque nosso)

Nesse novo cenário da estruturação dos meios de produção podemos analisar um novo trabalho, um novo conceito de empregabilidade, permeado pela competitividade e pela qualificação dos trabalhadores. Como há um novo modelo de produção, há também um novo modelo de exploração. Assim, também existem os que não podem ser explorados devido ao alarmante número de desempregados e trabalhadores informais, mas na totalidade, todos sofrem as questões sociais.

Toda essa contextualização dos modos de produção do capital nos faz compreender quem são os trabalhadores de hoje e como as novas formas de exploração afetam sua vida como um todo.

Nessa nova fase, a ideologia neoliberal se destaca. Todavia, há uma contradição neste momento, tendo em vista que no Brasil se conquistou a Constituição de 88, na qual se ampliam e se conquistam muito direitos, sobretudo na seguridade social, no entanto, como afirma Cabral e Abramides (2003), "a política de seguridade – saúde, previdência e assistência –, com a Constituição de 1988, são definidas como de caráter universal e equitativas, mas, na óptica neoliberal, são redefinidas e orientadas por uma política que associa publicização e privatização."

Dessa forma, na Constituição há a garantia do direito, mas por muitas vezes o estado se desresponsabiliza por fornecê-lo. E como bem sabemos, é justamente neste aspecto de conscientização, problematização e garantia de

direitos que o serviço social aparece para amenizar esses conflitos gerados pelo capital e o próprio estado.

Com a reestruturação do capital e o emergente exército industrial de reserva, é normalmente sobre este indivíduo desempregado que o serviço social desempenha sua atuação. Essa é a concepção do senso comum abarcada sobre a profissão, na qual o assistente social apenas intervém junto aos pobres e desempregados. De fato, é um público de atuação a qual têm a atenção e atuação da profissão. Mas, como podemos ver, através do contexto e evolução dos modelos de produção, os trabalhadores assalariados sofreram e continuam sofrendo as múltiplas formas de exploração do capital, mesmo com as mutações da divisão do trabalho. E é também sobre o trabalhador assalariado que vão surgir as expressões da questão social.

Batistella (2007) nos descreve um pouco qual o propósito da empresa diante o trabalhador:

As novas tecnologias utilizadas para aumentar a produtividade e reduzir os custos de produção, trazem consigo novas requisições ao trabalhador. Por isso, verificamos que a modernização das práticas industriais, exige do trabalhador uma maior integração, através da mobilização da sua subjetividade e colaboração. Ao descrevermos a necessidade de mobilização da subjetividade do trabalhador, para alcançar o seu consentimento, frente às novas requisições que lhe são dirigidas, é importante salientarmos que a preocupação fundamental da empresa, é o controle e manipulação dessa subjetividade, com o objetivo de absorver o máximo possível das potencialidades do trabalhador.

Com essa nova ideologia, é possível inferir que as empresas são movidas por suas relações sociais, os grupos que melhor interagem, apresentavam melhor produtividade. As empresas passaram a ser mais “humanizadas”, com menos regras e padrões, foram acrescentadas estratégias para que os trabalhadores pudessem seguir as normas da empresa por vontade própria, “vestindo a camisa” da empresa. Dessa forma, passa a ter uma busca pela cooperação social e os trabalhadores passam a se identificar com a empresa e a cooperar com a mesma.

Segundo Cesar (2000):

[...] Neste circuito, onde todos devem participar e colaborar, a motivação é concebida como uma pré-condição para o aprendizado e para o engajamento do trabalhador. Para assegurar este engajamento, é necessário que sejam consideradas suas necessidades fisiológicas (reprodução material), de segurança (estabilidade no emprego e proteção da família), sociais (aceitação, amizade, união, cooperação) de estima (reconhecimento) e de auto-realização (crescimento contínuo, criatividade, auto-expressão). (p. 139)

Estratégias de motivação e eficiência é o que se busca para desenvolver e estimular as equipes de trabalho, tornar o trabalhador um colaborador (CESAR, 2000). A empresa requer do trabalhador essa empatia, de construção coletiva. Porém, traz uma falsa ilusão de criador, sendo que não se participa efetivamente nas decisões da empresa, apenas é manipulado por ela. A empresa busca todas as formas de estratégia para correr na competitividade do mercado.

É dessa forma que desde a década de 80 se analisa maior inserção dos assistentes sociais em áreas de empresa. Decorrente da transição dos modelos de produção tayloristas e fordistas aos modelos que passaram a dispor de ideologias administrativas e burocráticas. Uma ideologia compatível a essa nova lógica é à Escola de Relações Humanas, teoria de Elton Mayo.<sup>6</sup> O autor desmistifica a ideia de que o trabalhador é uma máquina, mas passa a ser reconhecido como um indivíduo e cidadão, homem que apresenta relações sociais.

É clássico o experimento de Hawthorne e suas conclusões sobre a importância dos fatores psicológicos sobre a produtividade tanto que o nome do psicólogo Elton Mayo associa-se a uma nova Escola de Administração – o Movimento das Relações Humanas – principal força de articulação nos níveis gerenciais, contrária aos princípios e regras ditadas pelo taylorismo. (JACQUES, 1998)

---

<sup>6</sup> “A origem da Teoria das Relações Humanas são: 1- A necessidade de humanizar e democratizar a administração, libertando-a dos conceitos rígidos e mecanicistas da Teoria Clássica e adequando-a aos novos padrões de vida do povo americano. 2- O desenvolvimento das chamadas ciências humanas, principalmente a psicologia e a sociologia. [...]” Disponível em: <goo.gl/C8Mf1S>

A psicologia, o serviço social, várias esferas sociais adentram as empresas e passam a fazer parte do trabalho. Toda a sociedade deve ser levada em consideração ao se considerar produção, indústria, mercado e relações trabalhistas. Por isso, as empresas passam a considerar os indivíduos dentro da empresa, os seus trabalhadores, quanto os indivíduos externos, ou seja, o impacto que a empresa e sua produção desempenham em toda a sociedade.

Sendo assim, as empresas passaram a ter responsabilidade social. O caráter econômico não é a mais o único que mobiliza essas empresas, mas sim sua responsabilidade perante a sociedade. Como os impactos do capitalismo eram expressivos, sobretudo no meio ambiente, iniciou uma reflexão sobre tais impactos, sendo necessário que as empresas se responsabilizassem por tais atos, até mesmo para manter ou melhorar sua visibilidade no mercado e não perder consumidores e trabalhadores. Assim, as empresas passaram cada vez mais a criar projetos e a estar inserida nos direitos humanos, sociais e ambientais.

É possível analisar a atuação profissional do assistente social em empresas relacionado a criação e gestão de projetos relacionados a sustentabilidade e o meio ambiente, como evidencia Quintana, Ferreira e Ferreira (2016):

Se somos dotados de instrumentos que gerem a transformação emancipatória do usuário, é cabível que se possa extrair para além da ação empresarial que devo desenvolver, priorizando o que eu enquanto profissional vou contribuir para que o processo de mudança e evolução do usuário gere uma satisfação de ambos os lados, e claro, visando sempre o objeto de trabalho da profissão, ou seja, as múltiplas expressões da questão social [...] Reconhecer que a prática do Assistente Social pode ser adentrada nas questões ambientais, a participação efetiva do Assistente Social nessa área contribui para a formação de uma sociedade ambientalmente harmônica em todos os sentidos, no social, no ecológico, no político e no cultural, combinada às técnicas, metodologias e instrumentos da profissão.

Dessa forma, podemos observar uma das formas de atuação do serviço social. Uma entre várias. Estes espaços de trabalho, dentro de instituições, empresas, fábricas, há a atuação do assistente social, sobretudo aquelas vinculadas ao estado, tendo em vista seu poder político e compromisso social com a sociedade. Apesar disso, as instituições privadas também sempre foram alvo e local de presença desses profissionais, visto a privatização e desresponsabilização do estado.

O assistente social necessita agora enfrentar os desdobramentos do capital, as fragilidades do atual cenário social com suas infinitas expressões da questão social, em especial, dentro da empresa. Ou seja, enfrentar a constante crise do capital na sua relação estado e sociedade.

O assistente social ingressa nas instituições empregadoras como parte de um coletivo de trabalhadores que implementa as ações institucionais/empresariais, cujo resultado final é fruto de um trabalho combinado ou cooperativo, que assume perfis diferenciados nos vários espaços ocupacionais. Também a relação que o profissional estabelece com o objeto de seu trabalho – as múltiplas expressões da questão social, tal como se expressam na vida dos sujeitos com os quais trabalha – depende do prévio recorte das políticas definidas pelos organismos empregadores, que estabelecem demandas e prioridades a serem atendidas (IAMAMOTO, 2009, p.13- 14).

Os espaços para atuação tornam-se amplos, cada empresa vai requisitar aquilo que lhe confere e otimiza, assim como, cada empresa vai ampliar seu organograma, abrindo espaços específicos para o plano estratégico, de gestão e social.

Nas novas modalidades de gestão e estratégias empresariais, que visam ao controle da qualidade do produto, da prestação de serviços e da força de trabalho, são utilizadas novas políticas de administração, onde se inserem uso de expressões como reengenharia organizacional, qualidade total, gerenciamento estratégico, gestão participativa e qualidade de vida. (ABREO; FÁVERO, 2007).

E ainda:

Com a reestruturação produtiva, ocorre um deslocamento do Serviço Social para a área de recursos humanos, na esfera da assessoria gerencial e na criação dos comportamentos produtivos, ou seja, clima social. Nessa dimensão, Serra (2001)

alerta que o deslocamento do Serviço Social, para a área de recursos humanos, pode provocar uma disputa com outros profissionais, que tradicionalmente atuam nessa área, e cita o exemplo do psicólogo. [...] Neste contexto, cabe ao assistente social, inserido na área de RH, propagar as normas e regras do jogo de compromisso, sendo sua prática profissional nas empresas, alterada pelas formas de controle da força de trabalho renovadas, nos processos e relações de trabalho. (ABREO; FÁVERO, 2007 apud SERRA, 2001).

Esse espaço de atuação pode ser muito vasto, visto que ao trabalhar na empresa, cada uma terá seu objetivo, cada um terá um perfil diferente de trabalhador e cada trabalhador terá divergentes necessidades expostas para consideração.

Ao todo, esse cenário da reestruturação produtiva, traz expressivas mudanças no mundo do trabalho. E como o assistente social sendo um destes trabalhadores, traz também expressivas mudanças na compreensão e atuação do serviço social. O espaço de atuação empresarial vai requisitar novas exigências e compreensão do profissional para a realidade.

### **1.5 Características da atividade profissional nas empresas**

Apesar da dinâmica da empresa passar a ser flexível, ainda considera-se imprescindível fazer o controle do trabalhador. Sendo assim, são criadas estratégias de envolvimento com o objetivo de desenvolver uma cultura no ambiente de trabalho, principalmente cultura de cooperação, com a finalidade de controlar o desempenho do trabalhador. E é nessa perspectiva que podemos inserir majoritariamente o serviço social nas empresas. O assistente social apresenta uma função de ajustamento, mas, a partir de sua formação e engajamento teórico-político, deve-se realizar sua atividade profissional a partir de uma perspectiva crítica.

Este fato trás a tona um debate importante e polêmico no serviço social, pois alguns profissionais acreditam que essa atuação intensifica a exploração,

por apresentar um posicionamento diante do capital e estar inserido em um ambiente bastante conflituoso e contraditório. Dessa forma, estaria atendendo as necessidades do capital para adequar a empresa privada a patamares que a eleve na competitividade do mercado, visando o lucro.

Bem como no trabalho das relações de responsabilidade social que são fornecidas a sociedade, desresponsabilizando o estado na sua função pública na garantia de direitos e manutenção social. Por isso, tal atuação profissional nas empresas é vista com preconceito por alguns profissionais, pois dizem corroborar com a privatização, sendo que o assistente social deveria trabalhar para a sociedade, sendo um serviço oferecido de forma pública pelo estado e não de forma privada intensificando as explorações do comércio.

Contudo, inseridos no sistema capitalista, essa é a lógica societária vigente, com ou sem assistente social, as empresas continuarão a intensificar sua produtividade. Não é porque não estão trabalhando no estado que consequentemente estão contra o estado. Muito pelo contrário. O assistente social também é um trabalhador assalariado e também está inserido na lógica do capital de precarização e desemprego. Como um trabalhador assalariado, porém, crítico, é necessário que se apodere destes espaços, primeiro para que possa ser um trabalhador ativo, e segundo para desenvolver sua atividade profissional analisando o contexto institucional. Assim, através da sua perspectiva de análise da totalidade, pode mediar neste espaço de atuação para amenizar os impactos do capital sobre os trabalhadores da empresa e sobre a sociedade, a partir de suas estratégias de atuação.

Segundo Mota:

[...]a presença do assistente social numa empresa, antes de qualquer coisa, vem confirmar que a expansão do capital implica na criação de novas necessidades sociais. Isto é, a empresa, enquanto representação institucional do capital, passa a requisitar o assistente social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família. (1985, p. 16).



O papel que o assistente social desenvolve nessas empresas está eminentemente relacionado atuação do serviço social no trabalho, vertente teórico-metodológica que se desenvolveu na década de 1970. Nesse contexto:

O Serviço Social vem assumindo papel de assessor nas questões relacionadas à administração de pessoal, à integração dos trabalhadores aos novos requisitos da produção, à modernização das relações de trabalho, ao tratamento das questões sociais/interpessoais que afetam o cotidiano dos trabalhadores. Em alguns setores, esses profissionais vêm se tornando gerentes da área de Administração de Recursos Humanos. (LIMA; COSAC, 2005, p.238).

O desafio maior do assistente social nas empresas é relacionar suas demandas com os diversos elementos sociais colocados por cada indivíduo inserido no mesmo contexto, de forma a acompanhar as diversas transformações da sociedade, sobretudo, no escopo monetário, como as crises do capital. A cultura, a política, o ambiente familiar, a condição financeira e a subjetividade dos funcionários podem ser alguns exemplos dos elementos sociais que podem influenciar a articulação da intervenção do assistente social.

Nesta concepção, Iamamoto e Carvalho nos trazem:

O Assistente Social, no exercício de suas atividades vinculado a organismos institucionais estatais, para-estatais ou privados, dedica-se ao planejamento, operacionalização e viabilização de serviços sociais por eles programados para a população. Exerce funções tanto de suporte à racionalização do funcionamento dessas entidades, como funções técnicas propriamente ditas. [...] O Serviço Social, como uma das formas institucionalizadas de atuação nas relações entre os homens no cotidiano da vida social, tem, como instrumento privilegiado de ação, a linguagem. E este o meio privilegiado, através do qual se efetiva a peculiar ação persuasiva ou de controle por

este profissional. Embora os serviços sociais sejam o suporte material e as entidades a base organizacional que condicionam e viabilizam a atuação técnica do Assistente Social, este dispõe de características peculiares. Trata-se de uma ação global de cunho sócio-educativo ou socializadora, voltada para mudanças na maneira de ser, de sentir, de ver e agir dos indivíduos, que busca a adesão dos sujeitos. (2009, p. 112 e 114)

Por atuar diretamente nas relações do meio do trabalho e, dessa maneira, nas expressões da questão social, cabe ao assistente social propiciar às empresas privadas formas de viabilizar um ambiente favorável à prática profissional de todos os funcionários, isto é, proporcionar condição e qualidade de vida aos indivíduos em suas relações de trabalho. Em outras palavras, o assistente social deve estar capacitado para mediar às tensões existentes dentro das empresas, possibilitando, por um lado, autonomia aos sujeitos e garantia de boas condições de vida e trabalho e, por outro lado, assegurar os objetivos da instituição.

Os conflitos sociais e contradições existem no ambiente de trabalho, no entanto, através da necessidade do trabalhador e das expressões de suas lutas, torna-se objeto de ação do assistente social, o profissional é requisitado para atuar diante das necessidades humanas nas suas relações de trabalho, tendo como princípio “um novo tipo de socialização do trabalhador e de sua família, que afeta todo o seu cotidiano, de modo a adaptá-lo ao novo modo de vida e aos métodos do trabalho industrial”. (Iamamoto; Carcavalho, 2009, p. 119).

Essa inserção do serviço social na empresa, com lógica no desempenho profissional, relacionado à qualidade de vida do trabalhador, clima organizacional, saúde do trabalhador, gestão de pessoas, etc., não está apenas relacionada a empresas privadas de cunho lucrativo, mas sim a quaisquer instituições, sejam elas empresas privadas, empresas públicas ou empresas de economia mista. Veremos essas definições ainda melhor no próximo capítulo.

## 1.6 A Saúde do Trabalhador

O serviço social na empresa passou a ter estreita relação com a saúde do trabalhador após a Constituição de 1988, que apresenta a Seguridade Social como dever do Estado em assegurar com universalidade a Previdência, Assistência Social e Saúde. A Saúde é reconhecida em seu conceito ampliado, conquistado pelos grupos e movimentos sociais da Reforma Sanitária, na década de 80. Saúde deixa de ser apenas ausência de doença e evolui para uma concepção de bem-estar físico, mental e social do homem. Essa nova concepção é designada no artigo 196 da Constituição Federal de 1988, como “saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.” (BRASIL, 1998).

Essa nova dimensão de saúde desenvolve a perspectiva de determinantes sociais, na qual, doenças fazem parte para definir uma boa saúde, porém, todos os aspectos da vida social que garantem a promoção de saúde também são considerados para essa mensuração. Esses determinantes são: relações de trabalho, contexto histórico da vida social, habitação, saneamento básico, emprego, renda, alimentação, educação, transporte, dentre outros aspectos que devem ser trabalhados em processo para promoção e prevenção da saúde da população, também incorporada como saúde coletiva (CARVALHO, BUSS, 2008).

Com essa definição, diversas áreas do conhecimento passam a se responsabilizar como campos teóricos para promoção e garantia da saúde na sociedade. Assim, o serviço social é uma área com dimensão teórico-metodológica para atuar frente à garantia de direitos na saúde, e como um de seus espaços sócio-ocupacionais específicos, o serviço social atua na área da saúde do trabalhador, campo de conhecimento, investigação e intervenção que a profissão é requisitada a responder “teórica, técnica e eticamente aos impactos da confrontação cotidiana presentes nos antigos e novos contornos

do processo de saúde-doença e sua relação com o trabalho” (Mendes, Wunsch, 2011). A concepção de saúde do trabalhador é assegurada na Constituição de 1988 e incorporada nas competências do SUS, Art. 6º, § 3º, da Lei 8.080/1990, como:

“Entende-se por saúde do trabalhador, para fins desta lei, um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho” (BRASIL, 1988).

Ainda segundo Mônica (2010):

“O conceito de saúde do trabalhador é carregado de historicidade, criticidade. Então, pensar em saúde do trabalhador significa trazer à tona dois referenciais fundamentais: a análise do processo de trabalho, a partir da concepção marxiana, e o trabalhador como ser social de intervenção desse processo em torno da luta pelo direito à saúde e condições de trabalho que não o agrida.” (p. 316)

Dessa forma, o serviço social na empresa atua diretamente com a centralidade do trabalho<sup>7</sup>, ou seja, no processo e no espaço onde o homem (empregado) se define, que garante sua qualidade de vida e meios para proporcionar sua subsistência, sua e de sua família, indispensáveis à vida social. No entanto, como já afirmamos, esse espaço é permeado pela lógica de reprodução do capital na sociedade capitalista, que gera exploração, precariedade, doenças e mortes. Sendo assim, o trabalho atende às necessidades sociais e individuais do ser social, mas também o expõe a situações de risco, o que afeta sua saúde proporcionando adoecimentos, consequentes ou não do trabalho.

O serviço social e a saúde do trabalhador estão diretamente relacionados a essa perspectiva de intervenção baseada nos determinantes sócio-históricos. A profissão atua na relação população x instituição, o que gera ação conflituosa da atuação profissional, pois este campo é tensionado pelos

---

<sup>7</sup> Lessa, 2000.

interesses e demandas coletivas dos usuários/trabalhadores e as demandas da instituição/proprietários de exploração do capital. Por isso, é necessário lembrar que o serviço social dispõe de um projeto ético-político hegemônico, que é contrário ao projeto societário liberal, considerando que:

“Por meio da apreensão do referencial teórico-metodológico, ético-político, investigativo e técnico-operativo, o assistente social tem a exigência de moldar o trabalho profissional com vistas a um trabalho consciente, crítico, não subalterno, direcionado aos interesses e às necessidades dos usuários, e não subordinado aos rearranjos propostos pelo Estado neoliberal que vem ao longo dos anos descaracterizando a proposta original do SUS contido no projeto de Reforma Sanitária.” (OLIVAR, 2010, p. 332).

A inserção do assistente social nestes espaços conflituosos deve ser perpassada pela reflexão e educação dos trabalhadores, bem como na garantia de seus direitos. “Dessa forma, o assistente social pode contribuir na área da saúde do trabalhador elucidando e desencadeando mediações em relação aos processos sociais do local de trabalho e do trabalho na sociedade com repercussões na saúde.” (DIAS, 2013, p. 04).

Mas, na prática, podemos observar que muitos assistentes sociais apresentam dificuldades nesta área e nas contradições existentes. Pois, mesmo com a compreensão e importância dada à saúde e seus determinantes sociais, com o reconhecimento da saúde do trabalhador como área multiprofissional, sendo uma dessas profissões a do serviço social, que dispõe em sua atuação o enfrentamento da realidade, face às contradições do capitalismo, nem sempre é possível alcançar a tal esperada emancipação dos trabalhadores e sua saúde. Faltam recursos e, sobretudo, autonomia para o profissional atuar diretamente na saúde do trabalhador, tendo em vista que cada vez mais o assistente social trabalha já com a doença emergente, e centraliza seu trabalho na doença e cada vez menos na saúde e sua prevenção.

Essa é uma realidade vivida em várias empresas e deve ser estudada e enfrentada por toda categoria. Não se pode condicionar a dificuldade da atuação nesta área correlacionada a uma má atuação do assistente social específico, como um profissional que não sabe fazer leitura da realidade ou não consegue desenvolver um trabalho crítico e emancipatório. Ao trazer a responsabilidade para o profissional corrobora-se em um endeusamento do assistente social, como o profissional que resolve os problemas do trabalhador e restaura sua saúde, bloqueando os efeitos do capitalismo.

Reconhecer os avanços dos direitos na sociedade, a emancipação no conceito da saúde, a disseminação do assistente social nas empresas, são todos fatores louváveis aos trabalhadores que necessitam desse atendimento. Mas, toda essa atuação deve agir lado a lado na leitura do capitalismo e de seus desdobramentos que impactam a sociedade e a atuação do assistente social. Através dessa leitura, é possível identificar qual o propósito da empresa, a forma como ela age no capitalismo, com seus trabalhadores, os impasses que o assistente social enfrentará na realidade dessa empresa, e ao analisar todas essas questões, buscar a melhor forma de aperfeiçoar a intervenção profissional, sem que seja uma atuação “mecânica”, almejando, de fato, oferecer saúde aos trabalhadores.

## **As Doenças Sociais e do Trabalho**

Pelo contexto histórico do serviço social no Brasil, na qual originou da intervenção reguladora junto ao Estado frente às mazelas e questões sociais da sociedade, sobretudo, da pobreza, é comum a profissão carregar estereótipos como o profissional que “cuida dos pobres”, que fornece cesta básica pra quem passa fome, totalmente atrelada ao assistencialismo e a pobreza, mesmo a categoria lutando por essas desmistificações.

É fundamental não perder de vista a necessidade de atuação nas expressões de desigualdade, miséria, pobreza e vulnerabilidade. No entanto, é

importante considerar que pobreza e vulnerabilidade não consistem apenas em falta de recursos ou bens materiais, mas engloba a falta de diversos outros fatores, como carência de direitos, exploração, falta de saúde, entre outros.

Por isso, é importante ter em mente que o trabalhador assalariado de classe média é o “novo proletariado”. Em meados do séc. XIX, a denominada classe média eram os homens de negócio, mas ao passo que as tecnologias aumentaram dando espaço às grandes empresas e multinacionais, esses antigos homens de negócios foram se tornando comuns trabalhadores. “Os antigos proprietários perderam suas posses e, em compensação, tinham de passar a trabalhar para uma grande corporação... Era vetada ao indivíduo a condução de uma vida independente.” (GAULEJAC, 2007, p.14).

Essa limitação da vida independente trouxe para o homem um vazio ontológico, “O trabalho ao deixar de ser um fim em si mesmo, torna-se um meio para a aquisição de mercadorias. Trabalha-se para consumir, nem que seja a própria identidade” (GAULEJAC, 2007, pg. 16). As empresas passam a ter grande influência na vida dos trabalhadores, há uma relação indivíduo-organização e a visibilidade deste trabalhador é como um recurso necessário à empresa.

Neste cenário, a gestão surge para otimizar o trabalho nas empresas compreendendo diversas funções. Segundo Gaulejac (2007) a gestão “se tornou a ciência do capitalismo, subentendida por uma vontade de domínio que se apresenta como fundamentalmente racional. Esse domínio não tem em vista apenas o campo da economia, mas a sociedade inteira” (pg. 79).

A gestão nas organizações vem para ordenar, tanto as coisas, quanto as pessoas, seja através de tecnologias, de regulamentos, de procedimentos, de normas, de condutas, etc. Atrelado à gestão está o poder que vêm para disciplinar e claramente estabelece-se a hierarquia na instituição. Segundo Gaulejac:

A gestão gerencialista apresenta-se como um progresso notável diante do caráter opressivo e estático do sistema

disciplinar. Suas principais características são bem conhecidas: o primado dos objetivos financeiros, a produção da adesão, a mobilização psíquica. Espera-se dos empregados uma implicação subjetiva e afetiva. [...] A empresa gerencial não é tanto uma “burocracia liberal” (Courpasson, 2000), mas um sistema “sociopsíquico” de dominação, fundado sobre um objetivo de transformação da energia psíquica em força de trabalho. (2007, p. 112).

Toda essa influência sobre os trabalhadores, que ora mostra a empresa ao lado do empregado zelando por suas necessidades, ora o disciplinando, nos evidencia este mundo paradoxal do capitalismo cada vez mais coercitivo. Todo esse sistema causa um impacto muito grande nos trabalhadores, é um ambiente flexível e inseguro. As formas de exploração tornam-se cada vez mais subjetivas e sutis. Não existe mais o explorador que está com um chicote nas costas de um escravo fazendo-o trabalhar, mas há forma de persuasão psicológica que traz a sensação de ter um chicote na mente dos trabalhadores. A degradação das condições de trabalho apresenta suas inúmeras peculiaridades e desdobramentos, causando severo adoecimento no trabalhador:

O ser humano está envolvido num processo complexo e dinâmico que abrange as condições somáticas, os processos cognitivos e emocionais, e as questões sociais<sup>2</sup>. Observamos, então, que os trabalhadores são atingidos por estas transformações, que ocorrem num ritmo elevado, muitas vezes maior que a própria capacidade humana pode suportar. E assim, **a combinação das inovações tecnológicas com os novos métodos gerenciais vem gerando uma intensificação do trabalho, que se traduziu em uma série de agravos à saúde:** envelhecimento prematuro, aumento do adoecimento, morte por doenças cardiovasculares e outras doenças crônico-degenerativas<sup>3</sup>. (Sanare, 2011)

Muitas vezes não existe uma forma explícita da precarização do trabalho, mas há diversas formas de sua expressão na vida dos trabalhadores. O trabalho para alguns assalariados têm sido motivo de adoecimento. É uma



lástima observarmos o trabalho sendo degenerado, saindo de sua natureza como o transformador da vida humana, que traz significado para a vida do homem em sociedade, tornando-se às vezes um processo sem sentido. Por mais que as empresas tentem captar essa unidade e cooperação entre o trabalhador e a instituição, seu trabalho por vezes é vazio e sufocante, como aponta Gaulejac:

Hoje, as consequências psicopatológicas dessas situações são conhecidas (Aubert e Gaulejac, 1991; Ehrenberg, 1992; Dejours, 1998). Particularmente, a depressão, o esgotamento profissional e a adição ao trabalho. A depressão é frequentemente çarvar, dissimulada, pois é preciso parecer estar sempre em forma. A pessoa ressent um mal-estar difuso, uma “repulsa”, um sentimento de lassidão, a impressão de não aguentar. Ela não se sente de fato doente, mas “bombada”. O esgotamento profissional apresenta sintomas equivalentes. O termo inglês que o designa é interessante. O *burn out* sobrevém quando estamos nos esforçando demasiadamente para atingir um fim irrealizável. [...] O esgotamento profissional caminha junto com um superinvestimento no trabalho. Os psiquiatras recebem cada vez mais pacientes “drogados” por sua atividade profissional.” (2007, pg. 222)

Essa exaustão no trabalho gera doenças mentais e doenças físicas. Não é atoa que uma das demandas mais expressas no serviço social é a depressão. Outra demanda muito abrangente é relacionada aos trabalhadores envolvidos com dependência química e suas limitações no trabalho, sendo que essa dependência química esta exponencialmente relacionada à depressão.

Em uma das entrevistas realizadas, é possível observar na fala da assistente social o atendimento realizado com um trabalhador terceirizado. Este trabalhador fora encaminhado por seu superior por questões relacionadas à dependência química. O superior afirma ser o melhor trabalhador da sessão, mas que vira e mexe apresenta quedas em seu desempenho por conta de seu problema com álcool, afirmando até observar algumas vezes estar sob a ingestão da bebida no momento do trabalho, tornando perceptível a todos. A

assistente social esteve acompanhando o trabalhador por meses, encaminhando-o ao CAPS AD (Centro de Atenção Psicossocial para usuários de álcool e outras drogas), mas o empregado iniciava e abandonava o tratamento, se continuasse assim, mesmo sendo considerado um dos melhores trabalhadores, em breve poderia vir a ser demitido. A assistente social não via outra forma de ajuda-lo, apenas através deste encaminhamento a clínica e não podia fazer nada para impedir sua demissão, por ser um trabalhador terceirizado, completamente diferente do protocolo realizado com demais profissionais concursados da instituição com problemas de dependência química.

Podemos ver as contradições e a forma que cada indivíduo é tratado dentro da lógica do capital, alguns considerados como recursos mais “nobres” e outros recursos “ordinários”. Essa é uma das limitações profissionais enfrentadas pelo profissional de serviço social que é visto corriqueiramente. Este é um exemplo na qual a profissional atuava diretamente com a doença e sua forma de afetar o trabalho, sem aprofundar na causa tornando-se mais um problema isolado em que o indivíduo não buscava mudar para se tornar apto ao trabalho.

## CAPÍTULO 2 – A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL

### 2.1 Características das Instituições no Trabalho do Serviço Social de Empresa

O trabalho do serviço social nas empresas no DF caracteriza-se majoritariamente<sup>8</sup> dentro de empresas com natureza pública, considerando que Brasília é a capital federal e muitos trabalhadores são funcionários públicos de órgãos de poder executivo, legislativo e judiciário. Em segundo lugar estão as empresas de economia mista. Por isso, é um espaço profissional que deve ser cada vez mais debatido e conhecido, pois se percebe a necessidade de assistentes sociais para atender as demandas dessa realidade no DF.

Das quatro profissionais entrevistadas **todas caracterizaram suas empresas como pública**. Por isso, vamos caracterizar melhor essa empresa pública:

[...]no Brasil exige-se das empresas públicas que se revistam de uma das formas possíveis para empresas privadas. São eles a própria razão empresa pública existir como tal: autonomia administrativa, liberdade de atuação mercantil na prática de atos do comércio, a contabilidade privada específica, o controle, a fiscalização limitada, a responsabilidade social perante a terceiros e a execução da garantia patrimonial. [...] A peculiaridade da empresa pública é a de que o seu capital deverá ser eminentemente público, o que poderá acarretar na unipessoalidade, bastando para tanto que apenas um ente federativo seja o acionista ou sócio detentor de todas as ações ou cotas. Não necessariamente será unipessoal, podendo dois entes federativos associar-se. A regra não é absoluta, admitindo-se a existência de capital privado, na hipótese de haver como acionista uma sociedade de economia mista ou até mesmo uma empresa pública, sendo certo que ambas são pessoas jurídicas de direito privado. (XAVIER, 2006, pg. 04).

---

<sup>8</sup> Destacamos aqui uma pesquisa realizada em 2015 por Marizania Andrade, a qual foi aplicado um questionário com 14 assistentes sociais em empresas no DF, 10 eram de empresa pública e 4 de economia mista, corroborando com as informações apresentadas aqui de que no DF o trabalho do serviço social são majoritariamente em empresas públicas.

As empresas públicas podem ser admitidas em qualquer plano societário e econômico, visto que ela segue os procedimentos definidos pelo governo vigente, bem como seus programas, projetos e objetivos.

Esse tipo de empresa pública não tem em seu escopo o lucro econômico, porém, utiliza os mesmos mecanismos de eficiência e eficácia de uma empresa privada para alcançar seus objetivos. Existem dois tipos de empresa pública, a que tem sua atividade e objetivos particulares de responsabilidade estatal, e as que prestam serviços públicos, sendo exploradoras de atividade econômica, pois tais serviços entram em consonância com a economia.

Consta no Artigo 1º do Decreto-lei Nº 900, de 29 de setembro de 1969, que empresa pública é:

[...]a entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e capital exclusivo da União, criado por lei para a exploração de atividade econômica que o Governo seja levado a exercer por força de contingência ou de conveniência administrativa podendo revestir-se de qualquer das formas admitidas em direito.

Podemos afirmar que quaisquer que sejam as finalidades de determinada empresa pública, todas estão inseridas na lógica capitalista de exploração e assim como qualquer instituição, seja ela uma empresa, um hospital, um centro educacional, irá refletir e sentir o impacto da exploração do mercado econômico. Por isso, mesmo que a empresa não seja necessariamente lucrativa, ela também explora seu trabalhador, mais ou menos do que um trabalhador fabril, por exemplo, mas ele não deixa de ser explorado, pois está intrínseco a lógica capitalista.

Quando o processo de trabalho está subordinado realmente ao capital, quando o trabalhador perde o controle desse processo, o capital encontra as melhores condições para incrementar a

produção do excedente – vale dizer, a subsunção real do trabalho ao capital propicia a este último potenciar a extração de mais-valia. (NETTO; BRAZ, 2008, p. 113)

Em uma das entrevistas - *assistente social D* - foi possível descrever de forma explícita o caso de um trabalhador usuário do serviço social que apresentava problemas de saúde física e mental por conta de sua **exploração no trabalho**. O trabalhador possuía um cargo de chefia em seu setor, este cargo exigia (de forma implícita) que o trabalhador ficasse além do seu horário de expediente para cumprir tais funções. O trabalhador portava síndrome de fibromialgia<sup>9</sup>, suas dores sempre aumentavam quando precisava fazer horas extras em seu trabalho (horas extras não remuneradas). E além de seu trabalho prejudicar sua saúde, ainda havia uma pressão psicológica (indireta) de sua superintendência, pois, caso o trabalhador não cumprisse as expectativas de seu cargo, seria facilmente substituído por outro trabalhador que desempenhasse todas as funções requisitadas. Por isso, o trabalhador sofria muito, visto que não queria recusar tal cargo por conta de suas limitações e não aceitava ser substituído por outra pessoa, já que em sua concepção, era (e realmente era) tão capaz intelectualmente como as demais pessoas, mas por conta da exploração da instituição, que acarretava em sua saúde, o impedia de realizar tais funções cabíveis às suas capacidades. Sendo assim, sua síndrome agravava cada vez mais, implicando sua qualidade de vida e de trabalho.

Parecido com o relato dessa assistente social, Gaulejac nos fala:

A empresa não é somente um lugar de produção. Como toda comunidade humana, ela é regida por regras não escritas que organizam as trocas entre os indivíduos e os grupos. A fidelidade dos empregados à sua firma e o sentimento de segurança do trabalho estão fundados sobre os contratos implícitos como a promessa de poder progredir na hierarquia ou de ter aumentos de salários ao envelhecer. “Os contratos implícitos têm um função crucial: criar uma economia de

---

<sup>9</sup> “A Fibromialgia é uma síndrome clínica que se manifesta, principalmente, com dor no corpo todo. Muitas vezes fica difícil definir se a dor é nos músculos ou nas articulações. Os pacientes costumam dizer que não há nenhum lugar do corpo que não doa.” Sociedade Brasileira de Reumatologia.

parceria. Eles são essenciais para o bom funcionamento de uma empresa” (Cohen, 2000) [...] No registro social, ela exarceba o individualismo e a luta dos lugares. Sobre o plano das pessoas, ela exalta o narcisismo e a competição individual. Ela contribui para alienar o indivíduo na miragem da realização de si mesmo, do sucesso financeiro e profissional, tornando-se o ponto focal da existência e a medida das qualidades e dos defeitos do indivíduo. Miragem tanto mais perigosa porque mergulha em uma corrida infernal para realizar um destino sob a empresa. Ele crê conquistar poder e autonomia, ao passo que se torna o servidor zeloso de empresas que podem despedi-lo a qualquer momento. Alguns podem nela ganhar algumas compensações financeiras, mas são desapossados do sentido de seu sucesso. (2007, p. 162-163)

Assim, vemos que a empresa é abundante em estratégias para reger os trabalhadores e conquistar suas metas. Muitas dessas estratégias mexem demais com o psicológico do indivíduo, tendo em vista que a qualificação hoje é algo muito importante, demonstra “o que a pessoa vale”, “se a pessoa é boa ou não”, os trabalhadores querem alcançar espaços reconhecidos em seu trabalho para se auto afirmar como indivíduos.

Essa é uma das formas de exploração no trabalho, que acarreta em várias outras consequências na vida do trabalhador. Os trabalhadores assalariados sofrem os impactos do capital e também podem se encontrar em situações de vulnerabilidade, mesmo que empregados.

Estamos sempre destacando e reafirmando que nas empresas existe sim exploração do trabalhador empregado e é um ambiente mais do que necessário à intervenção do assistente social. Por isso, vamos continuar caracterizando este espaço de trabalho.

Em nossa pesquisa, o tempo de atuação do serviço social nas empresas entrevistadas é:

Assistente Social (A)	Assistente Social (B)	Assistente Social (C)	Assistente Social (D)
07 anos de atuação	26 anos de atuação	30 anos de atuação	27 anos de atuação

A *assistente social (A)* foi pioneira do serviço social em sua instituição, ou seja, implementou a profissão na empresa e trabalha no local há 07 anos. Esse fato traz a reflexão de que há muitas instituições que ainda não desenvolvem o trabalho do serviço social, e cada vez mais será requisitada sua atuação, pois estas empresas estão inerentes ao capital e as demandas da empresa e seus trabalhadores serão cada vez mais explícitos. Dessa forma, será exigido do próprio profissional, ao ser admitido, construir o fazer profissional do assistente social na instituição, definindo parâmetros de atuação e desmistificando algumas exigências da empresa que podem não coincidir com as competências profissionais, de acordo com as diretrizes curriculares.

Podemos afirmar isto através do relato da *assistente social (A)*, que informou não cumprir algumas exigências da empresa ao chegar à instituição, “eles tinham expectativas do que era o serviço social, era uma imagem do assistente social “vigiador do empregado” [...] eles exigiram que eu fizesse visita domiciliar a todos os trabalhadores afastados por doença, eu disse que não faria isso e não fiz. Então, este é um exemplo do que eles tinham expectativa e do que eu efetivamente fiz”. Dessa forma, podemos considerar um grande desafio implementar o serviço social em determinada instituição, tendo em vista o senso comum que a empresa pode carregar da profissão.

Sobre as competências e atribuições:

Iamamoto (2012), pautada em parecer da lavra de Sylvia Terra, sistematiza: “No sentido etimológico, a competência diz respeito à capacidade de apreciar, decidir ou fazer alguma coisa, enquanto a atribuição é uma prerrogativa, privilégio, direito e poder de realizar algo” (p. 37). Assim, as atribuições privativas são aquelas que se referem diretamente à profissão, como a atribuição privativa de coordenar cursos, bem como equipes de Serviço Social nas instituições públicas e privadas. E competências são aquelas ações que os(as) assistentes podem desenvolver, embora não lhes sejam exclusivas. (MAURÍLIO, 2015 apud IAMAMOTO, 2012)

Considerando que os assistentes sociais nas empresas do DF são de empresa pública, “a legislação prevê que para o ingresso nessas instituições tem que ser por concurso” (ANDRADE, 2015), ou seja, a forma de regulamentação desses profissionais na empresa é coerente ao projeto profissional, visto que toda a criação de cargos é respaldada na legislação das categorias trabalhistas.

Em nossas entrevistas, foi possível destacar na fala das profissionais, que **ao ingressar na empresa já se depararam com algum regulamento ou norma que tivesse as atribuições do seu cargo**. Sendo normas condizentes com às diretrizes curriculares. Ademais, diz respeito ao profissional elaborar todos os procedimentos que serão adotados, instrumentais utilizados, projetos e programas a se desenvolver, etc. Toda essa construção do fazer profissional dentro da empresa é possível através da leitura de realidade da instituição, por meio das exigências tanto de sua chefia, ou seja, da empresa, quanto das demandas e queixas oriundas dos próprios trabalhadores.

Criar o parâmetro de atuação do assistente social em uma instituição com certeza é um desafio. Principalmente porque é uma área de atuação no qual alguns profissionais têm pouco contato na graduação, por isso, a troca de experiência, até mesmo mais detalhada e especificada é muito valiosa para o auxílio desses profissionais que vão ingressar na área<sup>10</sup>.

E mesmo que não exista o desafio de criar a profissão dentro da empresa, o profissional novo que adentra a organização, para fazer parte da equipe profissional, precisa continuamente traçar sua análise crítica da realidade institucional para reinventar a atuação da categoria, criar novos mecanismos, novos métodos e instrumentais. É necessário constantemente realizar essa análise de conjuntura, como em qualquer outro espaço profissional do serviço social. Assim, cada vez mais se cumpre o papel de

---

<sup>10</sup> Na pesquisa de Andrade (2015), observamos que dos 14 profissionais em que foi aplicado o questionário, metade já trabalham na empresa de 7 a 20 anos e a outra metade trabalha de 1 a 7 anos, ou seja, há muitos profissionais que adentraram esta área recentemente e adentrarão cada vez mais. Tendo em vista que novos espaços serão abertos, mais profissionais serão admitidos, e os profissionais que estão há mais de 20 anos na empresa logo terão sua aposentadoria.



prevenção das questões sociais e a atuação profissional não se configura em um trabalho mecânico, vicioso, mas sim que caminha lado a lado ao projeto político profissional e societário.

O número de assistentes sociais em cada empresa varia bastante, nas empresas entrevistadas são:

Assistente Social (A)	Assistente Social (B)	Assistente Social (C)	Assistente Social (D)
01 profissional	03 profissionais	08 profissionais	03 profissionais

Apenas uma profissional afirmou não se sentir sobrecarregada com o trabalho, as demais afirmam que **não conseguem executar todas as demandas exigidas pelos trabalhadores**. Analisam diferentes formas de atuar dentro da instituição, mas por falta de profissionais para ajuda-las, não conseguem desenvolver alguns projetos que seriam pertinentes. A *assistente social (D)* conta que há muito trabalho que deixa de ser realizado. Elas devem escolher o que conseguem fazer, pois algumas profissionais já adoeceram em trabalhos e projetos que se comprometeram no passado e as sobrecarregaram demasiadamente. A exigência é muito grande, a visibilidade e procura para alguns projetos lançados acaba sendo grande e as profissionais não conseguem aprofundar, pois a cada dia fica sendo uma responsabilidade a mais, sem que aumente o número da força de trabalho. Dessa forma, podemos perceber bem o reflexo do adoecimento, o impacto da exploração também nas próprias profissionais do serviço social.

Observamos que a origem do sofrimento e do adoecimento localiza-se principalmente nas condições objetivas (organização, instrumentos e meios) promovidas pelas instituições públicas e privadas que demandam o trabalho profissional, utilizando novas e antigas formas de precarização e intensificação do trabalho assalariado, no atual contexto das transformações do mundo do trabalho e das políticas sociais. (VICENTE, 2015)

Conhecendo o fator adoecimento no trabalho, é importante que as profissionais possam fazer uma análise de seu trabalho, de tempos em tempos, para observar a qualidade e a sobrecarga em sua atuação. Assim, consegue prevenir também adoecer no meio profissional. Às vezes, é importante dizer “não” e reconhecer que na realidade de sua equipe profissional, ou até mesmo sendo uma profissional única, deve-se elencar as prioridades de atuação.

## 2.2 Áreas de Atuação e Características das Demandas

Um aspecto importante para se destacar neste trabalho, diz respeito ao local em que o profissional está inserido dentro da instituição. Como cada empresa apresenta sua realidade, sua estrutura e organograma, é normal que em cada instituição o assistente social esteja alocado em uma seção distinta das demais. Este fator faz com que muitos profissionais acreditem que seu trabalho é completamente diferente dos outros profissionais em outras empresas

De qualquer forma, há mais semelhanças do que distinções, sendo imprescindível que os profissionais dessa categoria se unam cada vez mais para dialogar entre si proporcionando um vasto espaço de informações sobre a área e desenvolvendo novas possibilidades na atuação. Quanto mais conhecimento melhor, assim, o assistente social consegue ver de forma ampla sua atividade profissional, e não de forma limitada apenas no âmbito de sua instituição.

Ao conversar com a *A assistente social (D)* e falar um pouco do trabalho das outras assistentes sociais, em outras instituições, a mesma afirmou que o trabalho realizado por ela e suas companheiras de trabalho é muito distinto das demais assistentes sociais de outras empresas. A profissional não enquadra sua atuação como “Serviço Social de Empresa”, caracteriza apenas como “Saúde do trabalhador”, sendo que seu espaço de atuação é uma empresa pública. E ainda afirmou não achar pertinente estar em contato com

profissionais de outra empresa, pois a realidade do seu trabalho é muito particular.

No entanto, ao analisarmos a entrevista da *assistente social D* e comparar com as demais entrevistadas, observamos trabalhos muito parecidos. As profissionais acabam isolando-se em suas empresas e não enxergando que o diálogo com outros profissionais pode enaltecer o seu trabalho e principalmente sua apreensão crítica.

Ao perguntar se a atividade profissional das assistentes sociais contempla o tema “Serviço Social na Empresa”, uma afirmou que não:

Assistente Social (A)	Assistente Social (B)	Assistente Social (C)	Assistente Social (D)
SIM	SIM	SIM	NÃO

Quando indagado qual área de atuação <sup>11</sup>abarca a atividade das profissionais (por exemplo: saúde, previdência, gênero, sustentabilidade, etc.), foi afirmado:

Assistente Social (A)	Assistente Social (B)	Assistente Social (C)	Assistente Social (D)
Serviço Social de Empresa e Saúde do Trabalhador	Saúde	Saúde do Trabalhador, Saúde Ocupacional	Saúde do Trabalhador

<sup>11</sup> Na pesquisa de Andrade (2015), foram consideradas 4 áreas de atuação, sendo elas: Mulheres/Gênero (7,14%), Recursos Humanos (28,57%), Saúde (50%) e Outros (14,29%). Isto é, metade das profissionais caracteriza sua ação vinculada a área da saúde.

Ou seja, todas as profissionais se caracterizam na área da **saúde**. E ao questionar qual seção o serviço social está vinculado dentro da empresa, de acordo com o organograma institucional, responderam:

Assistente Social (A)	Assistente Social (B)	Assistente Social (C)	Assistente Social (D)
Gerência de Recursos Humanos	Gestão de Pessoas	Área de Saúde, Área de Recursos Humanos e Área de Sustentabilidade	Serviços Integrados de Saúde

Podemos observar que o local a qual o serviço social está subordinado varia bastante, mas o trabalho das profissionais se assemelha muito. Como mostram em nossas entrevistas, todas desenvolvem atividades relacionadas à *saúde do trabalhador*, e na descrição de suas atividades, são atuações análogas. Por exemplo, se a profissional diz que trabalha na área de recursos humano e a outra profissional informa que trabalha na área de serviços integrados de saúde, num primeiro instante é possível concluir que são atuações desiguais, mas podemos afirmar aqui que são atuações muito características de acordo com o relato de ambas. Por isso, é muito importante a troca de informações entre os profissionais, pois sua experiência pode agregar na atuação de outro profissional.

## 2.4 Perfil dos Usuários e Formas de Vulnerabilidade

As quatro profissionais puderam elencar as principais características no perfil dos usuários que atendem, sendo elas:

Assistente Social (A)	Assistente Social (B)	Assistente Social (C)	Assistente Social (D)
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Homens entre 30 e 40 anos com mais de 15 anos de empresa</li> <li>- Escolaridade fundamental ou no máximo ensino médio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Média de usuários com 47 anos (aposentáveis ou aposentados)</li> <li>- Enfermos</li> <li>- Pessoas com longos afastamentos no trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não há um público específico, muito variado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pessoas entre 30 e 50 anos,</li> <li>- Enfermos</li> <li>- Pessoas com deficiência</li> </ul>
--	--	---	--

Através do perfil dos usuários já se pode distinguir algumas intervenções que o assistente social desempenhará. Como, por exemplo:

- Mediar o processo de aposentadoria dos trabalhadores;
- Mediar seu processo de afastamento e retorno ao trabalho, devido doenças;
- Garantir acessibilidade aos trabalhadores com quaisquer necessidades especiais;
- Mediação em conflitos no setor de trabalho;
- Dependência química, etc.

De acordo com as profissionais, as principais formas de vulnerabilidade apresentada pelos trabalhadores, são:

Assistente Social (A)	Assistente Social (B)	Assistente Social (C)	Assistente Social (D)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adoecimento físico e mental</li> <li>- Condições precárias de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adoecimento físico e mental</li> <li>- Trabalhador afastado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vítimas de assalto</li> <li>- Assédio</li> <li>- Dependência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adoecimento físico e mental</li> <li>- Dependência química</li> </ul>

trabalho - Problemas familiares - Dependência química - Outros	- Assédio - Outros	química - Problema familiar - Endividamento - Outros	- Falta de acessibilidade para pessoa com deficiência -Endividamento.
---	-----------------------	---	--

A principal característica em comum com esses profissionais diz respeito ao **adoecimento físico e mental**. É muito comum entre trabalhadores de empresa, que permanecem boa parte do tempo sentados, utilizando computadores, desenvolver Lesão por Esforço Repetitivo/Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (LER/DORT)<sup>12</sup>. A *assistente social (D)* contou que desenvolveram um projeto para prevenção de LER/DORT há muitos anos, e até hoje a instituição buscar desenvolver algumas formas para minimizar estes danos.

Outro adoecimento bastante evidenciado na fala das profissionais é a depressão, doença mental muito recorrente entre os empregados. A pressão diária que todo o trabalhador sofre, tanto dentro de seu trabalho, quanto pela família e sociedade, faz com que alguns empregados sofram por um bom tempo em sua saúde mental prejudicando fortemente sua qualidade de vida e de trabalho.

Além desses adoecimentos, ocorrem acidentes de trabalho, acidentes fora do trabalho e diversas outras patologias a qual todo ser humano está submetido, mas que ao obtê-la, o trabalhador pode permanecer incapaz de trabalhar por um tempo, ou até mesmo o levando a uma aposentadoria precoce. Dessa forma, o assistente social atende minuciosamente este

<sup>12</sup> “São: transtornos funcionais, transtornos mecânicos e lesões de músculos e/ou de tendões e/ou de fâscias e/ou de nervos e/ou de bolsas articulares e pontas ósseas nos membros superiores, ocasionados pela utilização biomecanicamente incorreta dos membros superiores, que resultam em fadiga, queda da performance no trabalho, incapacidade temporária e, conforme o caso, podem evoluir para uma síndrome dolorosa crônica, nessa fase agravada por todos os fatores psíquicos (inerentes ao trabalho ou não) capazes de reduzir o limiar de sensibilidade dolorosa do indivíduo.” (BUENO; KALINOWSKI; SANTOS, 2009).

trabalhador em seu processo de adoecimento para garantir o que lhe for direito e necessário, bem como para integrantes de sua família.

Outro aspecto muito corriqueiro neste ambiente de trabalho são os trabalhadores com algum tipo de **dependência química**, principalmente alcoolismo. É normal que o assistente social tenha programas e projetos de atendimento individual ou em grupo, tendo em vista que há muitos trabalhadores com dependência química, assim como projetos de intervenção.

O **endividamento** está entre uma das formas de intervenção do assistente social. Muitos trabalhadores sofrem com dificuldade financeira, tendo casos em que o trabalhador e sua família chegam a passar por reais dificuldades. Há vários projetos de educação financeira e orientações individuais. Há quem pense que é apenas com empregados com baixa renda, mas existem muitos trabalhadores com salários altíssimos que se encontram em profundos endividamentos, assim como foi relatado por uma das profissionais.

É possível perceber que o universo para atuação do assistente social é vasto, são muitos casos, com diferentes causas e infinitas particularidades. É muito importante reconhecer que não importa a renda familiar de um empregado, todos os trabalhadores apresentam vulnerabilidades que o prejudica de diversas formas e na maioria deles reflete em seu trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a atuação profissional das assistentes sociais em empresas do Distrito Federal e auxiliar na criação de parâmetros profissionais de atuação. Acreditava-se inicialmente na necessidade e importância da criação de parâmetros para a categoria profissional, no entanto, com a aproximação e análise dos dados, podemos concluir que cada empresa é muito distinta da outra, fazendo com que o serviço social em cada empresa tenha particularidades bastante específicas, o que restringe tais “parâmetros”. Mas, o contato e a troca de experiências entre os profissionais é muito positivo para que todos reflitam seu trabalho e enxerguem novas possibilidades de atuação.

Em razão dessas diferenças entre as empresas, com organogramas diferentes, perfil de usuário diferente, finalidade da instituição diferente, os profissionais da área da empresa sofrem esse distanciamento entre si, mas se esquecem de que ainda há a “empresa”, o “trabalhador”, a “gestão” e a “saúde” que os une. Há a necessidade de maior diálogo entre a categoria para que descubram cada dia mais o assistente social da empresa e busquem as convergências e não as divergências.

A principal conclusão obtida nesta pesquisa é de que há possibilidade de expansão na atuação da empresa. O assistente social nas empresas não deve ser limitado ao profissional que atua na saúde do trabalhador, o trabalho do assistente social pode ser muito mais amplo, podendo até trabalhar na área fim da empresa, desenvolvendo novos projetos.

Mas, observamos que há uma limitação da atuação profissional, principalmente por conta do escasso número de profissionais contratados, fazendo com que a atuação profissional se restrinja aos problemas “emergentes” que são os trabalhadores adoecidos e incapacitados de trabalhar, os que estão se aposentando, os que apresentam vícios e prejudica sua produção, etc, apenas aqueles que afetam diretamente e expressivamente o trabalhador e sua produção momentânea.



Falta a possibilidade da profissão se projetar, para enxergar a empresa e atuar em todos os seus espaços e desenvolver uma atuação com frutos futuros. Percebemos que já não é atua do assistente social na “saúde do trabalhador”, mas sim na “doença do trabalhador”.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREO, Ana Carolina S. B. de. FÁVERO, Cláudia Renata. Demandas de Serviço Social no setor empresarial. In. Serviço Social em Revista. V.4, n.1, jul/dez. 2001 – ISSN –1679– 4842. Disponível em: <http://www.ssrevista.uel.br/>> acesso em: 26 de Dezembro de 2007.

ANDRADE, Marizania Batista de Souza. Assistentes sociais nas empresas: uma análise do perfil e da prática profissional no Distrito Federal. 2015. 151 f., il. Monografia (Bacharelado em Serviço Social)—Universidade de Brasília, Brasília, 2015.

ANTUNES, Ricardo. Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 4. ed. São Paulo: Boitempo, 1999.

ASSUMPÇÃO, R.P.S. e CARRAPEIRO, J.M. Lutas Sociais, São Paulo, vol.18 n.32, p.105-118, jan./jun. 2014.

AMARAL, Angela Santana de; CESAR, Mônica. O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas. In: CFESS/ABEPSS (Orgs.). Serviço social: direitos e competências profissionais. Brasília: CFESS/Abepss, 2009.

BARBARA; M. M. Reestruturação produtiva, qualificação, requalificação e desemprego: percepção e sofrimento do trabalhador. Psicol. cienc. prof. vol.19 no.1 Brasília 1999. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98931999000100004>> Acesso em: 10 de nov. 2017.

BATISTELLA, C. S. A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS DR/SC: desafios e perspectivas do trabalho profissional. Florianópolis. 2007. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/119155/285804.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 7 nov de 2017.

BRASIL. Decreto-lei nº 900, de 29 de setembro de 1969. Altera disposições do Decreto-lei número 200, de 25 de fevereiro de 1967, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del0900.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0900.htm)> Acesso em: 17 de jul. 2017

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Seção II da Saúde. Artº 196. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 07 de jul. 2017.

BRAVERMAN, Henry (1987). Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX. Rio de Janeiro: Guanabara.

BOTELHO, Maria; RANGEL, Maria; CAMPOS, Marina; INOCENTE, Nancy. "Contribuição do Assistente Social no Clima Organizacional". Disponível em: <[http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC\\_2007/trabalhos/sociais/inic/INICG00606\\_010.pdf](http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2007/trabalhos/sociais/inic/INICG00606_010.pdf)> Acesso em: 4 jun. 2014.

BUENO, J.; KALINOWSKI, F. G.; SANTOS, C. B. dos. Análise de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) de funcionárias da cozinha e limpeza do Colégio Agrícola Estadual Augusto Ribas - UEPG. 2009.

CARVALHO, Antonio Ivo e BUSS, Paulo Marchiori. Determinantes Sociais na Saúde, na Doença e na Intervenção. In. GIOVANELLA, Lúcia (Org.) et al. Políticas e sistemas de saúde no Brasil. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.

CARVALHO, Fernando J. Cardim. Keynes e o Brasil. Econ. soc. v.17 n.spe Campinas dez. 2008. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-06182008000400003>> Acesso em: 7 nov. 2017.

COSAC, Cláudia; LIMA, Maria. "Serviço Social na empresa". Revista Katálisis, v.8, n. 2, p. 235-246, jul/dez. 2005.

DIAS, Amanda de Oliveira Alves. Serviço social e adoecimento docente: perspectivas de trabalho do assistente social em saúde do trabalhador. III Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais. Belo Horizonte. Disponível em: <<http://goo.gl/qjJqpg>> Acesso em: 17 de jul. 2017

ESTEVÃO, A. M. R. O que é o Serviço Social. São Paulo: Brasiliense, 1984.

GOUNET, Thomas. Fordismo e toyotismo na civilização do automóvel. Ed. Boitempo; São Paulo, 1999.

IAMAMOTO, M. V. CARVALHO, R. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil – Esboço de uma interpretação histórico-metodológica. São Paulo: Cortez, CELATS, 28ª ed., 2009.

IAMAMOTO, M. V. Os espaços sócio-ocupacionais do Assistente Social. São Paulo, 2009. Disponível em: <[http://unifesp.br/campus/san7/images/servicosocial/Texto\\_introdutorio\\_Marilda\\_Iamamoto.pdf](http://unifesp.br/campus/san7/images/servicosocial/Texto_introdutorio_Marilda_Iamamoto.pdf)>. Acesso em: 21 fev 2016.

QUINTANA, S. FERREIRA, T. FERREIRA, G. SERVIÇO SOCIAL E MEIO AMBIENTE: A atuação do Assistente Social na SANASA. Revistas Eletrônicas UNISEPE. 2016. Disponível em: <[http://www.unifia.edu.br/revista\\_eletronica/revistas/gestao\\_foco/artigos/ano2016/016\\_servico\\_social\\_ambiente.pdf](http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2016/016_servico_social_ambiente.pdf)> Acesso em 11 de nov 2017.

LESSA, Sérgio. Serviço Social e Trabalho: Do que se trata? Temporalis/ABEPSS 2. V.1 (Jul/Dez. 2000). Brasília: ABEPSS, 2000.

MARTINELLI, Maria Lucia. Serviço Social: Identidade e Alienação. 12º ed. São Paulo. Cortez, 2008.

MARX, Karl. Contribuição à crítica da economia política. São Paulo: Martins Fontes, 1977.

MAURÍLIO, C. M. Considerações sobre atribuições e competências profissionais de assistentes sociais na atualidade. Serv. Soc. Soc. no.124 São Paulo out./dez. 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.046>> Acesso em nov de 2017.

JACQUES, M. G. C. Contribuições da psicologia social para o trabalho e as organizações. Trabalho apresentado no VII Encontro da Regional Sul da ABRAPSO. Curitiba. 1998. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/hn3q6/pdf/silveira-9788599662885-08.pdf>> Acesso em 11 de nov 2017.

Karl Marx. “A Lei Geral da Acumulação Capitalista” (cap. XXIII), In: O Capital (Livro Primeiro, vol. II). Rio de Janeiro: Ed. Civilização Brasileira, 1979

MENDES, Jussara. WUNSCH, Dolores. Serviço Social e a saúde do trabalhador. Serviço Social e Sociedade. São Paulo. n. 107. P 461-481, jul/set, 2011.

MOTA, Ana Elizabete. Feitiço da ajuda: as determinações do serviço social na empresa. São Paulo, SP: Cortez, 1985.

NETTO, José Paulo. A construção do Projeto Ético Político do Serviço Social frente a crise contemporânea: Capacitação em Serviço Social e Política Social: módulo 1: Crise contemporânea. Brasília: CEAD, 1999

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. Economia política: uma introdução crítica. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

NETTO, José Paulo. Capitalismo monopolista e serviço social. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2009

NETTO, José Paulo. Ditadura e serviço social: uma análise do serviço social no Brasil pós-64. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2009

OLIVAR, Mônica Simone Pereira. O campo político da saúde do trabalhador e o Serviço Social. Serviço Social e Sociedade. nº. 102. São Paulo. abr./jun. 2010. Disponível em: <[goo.gl/GQryym](http://goo.gl/GQryym)> Acesso em: 17 de jul. 2017

OLIVEIRA, A. Cesar. Escola das Relações Humanas. Disponível em: <[goo.gl/C8Mf1S](http://goo.gl/C8Mf1S)> Acesso em: 18 de julho de 2017.

RICO, Elizabeth de Melo. Teoria do serviço social de empresa: objeto e objetivos. 2. ed. São Paulo, SP: Cortez, 1985.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE REUMATOLOGIA. Fibromialgia; Cartilha para pacientes. Comissão de Dor, Fibromialgia e Outras Síndromes Dolorosas de Partes Moles, 2011. Disponível em:

TEIXEIRA, Ana Bárbara. “A Empresa-Instituição”. Faculdade de Direito da USP. Dissertação de Mestrado. São Paulo, 2010.

VICENTE, D. Desgaste mental de assistentes sociais: um estudo na área da habitação. Serv. Soc. Soc. no.123 São Paulo jul./set. 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.037>> Acesso em: nov de 2017.

XAVIER, N. Thiago. Sociedade de Economia Mista e Empresa Pública: Aspectos Relevantes no Direito Empresarial Brasileiro. Disponível em: <[goo.gl/Q7q4a7](http://goo.gl/Q7q4a7)> Acesso em: 30 de junho de 2017.

## ANEXOS

### ANEXO I – ENTREVISTA

#### ENTREVISTA PARA ANÁLISE DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM EMPRESAS NO DISTRITO FEDERAL

Nome

1. Idade
2. Esta instituição se caracteriza como empresa pública?
3. Tempo de atuação na empresa
4. Tempo de existência do serviço social na instituição.
5. Local na instituição ao qual o serviço social está subordinado (qual departamento ou área etc)
6. Quantos (as) assistentes sociais trabalham na empresa? Todos subordinados à mesma área? Como estas áreas se relacionam?
7. Você foi o primeiro assistente social da empresa ou é sucessor?
8. Existe alguma regulamentação da atuação do assistente social na instituição?
9. Quando ingressou na empresa já eram delimitadas as atribuições profissionais?
10. O que lhe foi exigido/esperado ao entrar na empresa? Houve dificuldades em cumprir estas expectativas?
11. Qual é o perfil dos usuários da instituição?
12. Quando iniciou o trabalho, quais eram as temáticas abordadas/desenvolvidas com os usuários?

- 13.**Hoje, qual é o objetivo do serviço social e as atribuições profissionais na empresa? Por quem foram definidos? Se houve mudanças, porque aconteceram?
- 14.**Quais as principais formas de vulnerabilidade e expressões da questão social atendidas na instituição?
- 15.**Quais as principais potencialidades ou limites da atuação na gestão do trabalho?
- 16.**O papel do assistente social é bem delimitado e reconhecido pelos demais profissionais, bem como por seus superiores/chefes?
- 17.**Você dispõe de autonomia profissional para exercer seu trabalho?
- 18.**Quais as maiores limitações profissionais enfrentadas?
- 19.**Quais atividades ou demandas, não desenvolvidas na empresa, que poderiam ser implementadas para maior auxílio dos usuários?
- 20.**Como é a operacionalização do seu trabalho? Quais instrumentais utilizados na prática profissional?
- 21.**Você realiza alguma forma de avaliação do trabalho realizado pelo serviço social na empresa?
- 22.**Quais bibliografias você recorre para auxiliar/aprimorar a prática profissional?
- 23.**Você já participou de fóruns, debates, congressos que se discutiu o seu fazer profissional e influenciou/ ajudou em sua prática?
- 24.**O serviço social abarca várias áreas temáticas, como a área da saúde, sociojurídico, criança e adolescente, etc. Em qual área você define sua atividade profissional?
- 25.**Sua atividade profissional contempla a temática do “serviço social de empresa e gestão do trabalho”?



- 26.** Você considera que sua formação profissional foi suficiente para a atuação no serviço social de empresa? Se não que adequações você avalia que deveriam ser feitas na formação?
- 27.** Quais estratégias você visualiza que podem contribuir para a atuação profissional em sua área?
- 28.** Demais considerações do entrevistado.

## ANEXO II – TERMO DE CONCENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O/A Assistente social está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa “ O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM EMPRESAS NO DISTRITO FEDERAL”. O propósito deste estudo exploratório é conhecer o fazer profissional dos assistentes sociais nas empresas, e oferecer informações que podem significar a construção de diretrizes e parâmetros de atuação e gestão do trabalho.

Para este estudo adotaremos os seguintes; CUIDADOS ÉTICOS.

Para participar deste estudo você não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Você será esclarecido (a) sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador.

O pesquisador irá tratar a sua identidade com padrões profissionais de sigilo.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão.

O (A) Sr (a) não será identificado em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável e a outra será fornecida a você.

Eu, \_\_\_\_\_, portador do documento de Identidade \_\_\_\_\_ fui informado (a) dos objetivos do estudo “Análise do Serviço Social em Empresas do Distrito Federa”, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

**Nome; Assinatura participante;**

**Nome; Assinatura pesquisador;**

Contato do pesquisador: (61) 982752160 / raissagabriela.rs@gmail.com